

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันยุคแห่งโลกาภิวัตน์ได้เกิดการเปลี่ยนแปลง และวิวัฒนาการของสถานีนามัยในประเทศไทย ซึ่งเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๕๖ มีการจัดตั้งโอสถสภาขึ้นใน บางจังหวัดเป็นสถานที่บำบัดโรคโรคและสำนักงานของแพทย์สาธารณสุข ต่อมาใน พ.ศ. ๒๔๗๕ ได้เปลี่ยนแปลงชื่อเป็นสุขศาลามีแพทย์ให้บริการประจำเรียกว่าเป็นสุขศาลาชั้นหนึ่ง แล้วมาเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลอำเภอ เมื่อพ.ศ. ๒๕๑๗ สวนสุขศาลาชั้นสองคือ สุขศาลาที่ไม่มีแพทย์ประจำ เปลี่ยนชื่อ เป็น สถานีนามัย เมื่อพ.ศ. ๒๕๑๕ สถานีนามัย เป็น สถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุขและเป็นหน่วยงานอยู่ใต้บังคับบัญชา ของสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์กรประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข จึงมีบทบาทหน้าที่บริการ สาธารณสุขผสมผสานทั้งในและนอกสถานบริการ อันได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุมโรค การฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ อนามัยสิ่งแวดล้อมการสนับสนุนบริการ วิชาการ และการบริหารและธุรการ รวมทั้งการสนับสนุนการดำเนินงาน สาธารณสุขและพัฒนาชุมชน ตลอดจนการวางแผนแก้ไขปัญหาสาธารณสุขได้อย่างเหมาะสมและ สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ เช่น เขตชนบท เขตทุรกันดาร เขตชนบทกึ่งเมืองและเขตชานเมืองบทบาทหน้าที่สถานีนามัย

ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๓๕ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดนโยบายการ พัฒนารูปแบบสถานีนามัย ตามแผนงานโครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีนามัย ระยะเวลา ตั้งแต่ ป พ.ศ. ๒๕๓๕ - ๒๕๔๔ กำหนดบุคลากรให้ทำหน้าที่ในสถานีนามัย ประกอบด้วย หัวหน้าสถานีนามัย พยาบาลวิชาชีพนักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขจัดสถานีนามัยเป็น ๒ ประเภทคือ สถานีนามัยทั่วไป ซึ่งหมายถึง สถานีนามัยส่วนใหญ่ของประเทศ มี บทบาทและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น ๔ งาน ได้แก่การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาชุมชนบริหารงานวิชาการ งานสุขศึกษาและการเจ็บป่วยเรื้อรัง ประสานความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากภาคีการพัฒนาในสาขาต่าง ๆ ตลอดจนภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุข ร่วมสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขโดยจัดสรร ทุนให้เพื่อกลับมาทำงานในท้องถิ่นพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุข โดยลงทุนพัฒนาระบบบริการสุขภาพภาครัฐทุกระดับให้ได้มาตรฐาน ยกกระดับสถานีนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และพัฒนาเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกัน ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีคุณภาพอย่างเพียงพอทั่วถึง มีทางเลือก หลากหลายรูปแบบ

และครอบคลุม^๑ การจัดระบบการทำงานโดยมุ่งเน้นภารกิจ ได้แก่ บทบาทด้านการส่งเสริมสุขภาพ บทบาท ด้านการรักษาพยาบาล บทบาทด้านการป้องกันและควบคุมโรค บทบาทด้านการฟื้นฟูสภาพ และ บทบาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกระทรวงสาธารณสุข ได้นำนโยบายสู่การปฏิบัติในการ พัฒนา ศักยภาพสถานื่อนามัยเพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาและนโยบายดังกล่าวโดยใช้แผน “ทศวรรษ พัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและบริการปฐมภูมิระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๖๒” ยกระดับ สถานื่อนามัยเป็นให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ของกระทรวง สาธารณสุข ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน ชุมชน และ พัฒนาระบบ สาธารณสุขให้มีคุณภาพมาตรฐานและมีศักยภาพมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นบริ การสุขภาพ เชิงรุก จัดบริการเยี่ยมบ้าน จัดการดูแลส่งเสริมสุขภาพทั้งในกลุ่มคนปกติและกลุ่มเสี่ยง ให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง เทาเทียม ที่สำคัญคือให้ประชาชนและผู้บริการได้ เข้ามามีส่วนรวมในการดูแลสุขภาพของตนเอง สำหรับบทบาทที่มุ่งเน้นการให้บริการในหน่วยงาน ก็คือ การลดเวลาการรอคอย พบแพทย์ พยาบาล หรือ เวลารอพบเจ้าหน้าที่ เวลารอรับยา การจัด คิว การรอตรวจ การนัดช่วงเวลาให้ผู้รับบริการทราบชัดเจน เหมาะสม การให้คำแนะนำการปฏิบัติ ตัว ของผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน การจัดบริการส่งต่อ ส่งกลับ และนัดหมายอย่างเป็นรูปธรรม

การดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยระยะเริ่มแรก ให้ใช้ กฎระเบียบหรือ ประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับ สถานื่อนามัยในการรองรับการทำงาน ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในระยะแรกไปก่อน หลังจากนั้น ให้มีการออกกฎกระทรวง หรือ ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข เพื่อรองรับอำนาจหน้าที่และสนับสนุนการทำงานในอนาคต โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานื่อนามัยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมสุขภาพและ ดูแล สุขภาพเชิงรุกของชุมชน ปี พ.ศ. ๒๕๕๓ รัฐบาลที่นำโดยนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี ได้ ประกาศ นโยบายของรัฐบาลยกระดับสถานื่อนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นี่คือการ ขยาย ความหมายของ โรงพยาบาลไปสู่มิติใหม่ในฐานะหน่วยบริการสุขภาพระดับตำบล เพื่อปกป้อง สุขภาพของประชาชนให้เกิดการเจ็บป่วยน้อยที่สุด มีคุณภาพชีวิตที่ดีบนพื้นฐานของก มีสุขภาพแข็งแรง ต่อเนื่อง ด้วยการมุ่งเน้นภารกิจ “ส่งเสริมสุขภาพ” ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสถานื่อนามัยเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ ความครอบคลุมของบริการขั้นพื้นฐานการให้วัคซีน การฝาก ครรภ์ ครบตามเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพชีวิต (Quality of life) ของประชาชน ดีขึ้น อัตราทารกตาย และมารดาตายลดลง การเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนในระดับตำบลดีขึ้น ลดความแออัดของ โรงพยาบาลแม่ข่ายลง จำนวนผู้ป่วยข้ามจากตำบลมาโรงพยาบาลอำเภอ/ จังหวัด ลดลง และการ นอนโรงพยาบาลจากโรคแทรกซ้อนหรือโรคป้องกันได้ลดลง โดยได้รับการ สนับสนุนจากรัฐบาล การ ปรับเปลี่ยนดังกล่าวถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญหน้าใหม่ของวงการสาธารณสุขไทย เนื่องจากที่ผ่านมา งานซ่อมสุขภาพกับงานสร้างสุข แต่ครั้งนี้เป็นการผนึกกำลังด้านการซ่อมสุขภาพนำสร้างสุขภาพ โดย การยกระดับในครั้งนี้ นอกจากเป็นการลด ภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการสูญเสียเวลาของ ประชาชนที่ต้องมานั่งรอการตรวจรักษาโรคใน โรงพยาบาลประจำจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์

^๑ วราชาติ จำเริญพัฒน์, “บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขต ตรวจระลาการ ๑๒”, **วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา ๒๕๕๓), หน้า ๑-๒.

โรงพยาบาลทั่วไป รวมถึงต้องเดินทางไกลแสนไกลไปตรวจวินิจฉัยโรคจากแพทย์ในใช้เวลาไม่ถึงอดีตใจเท่านั้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยังนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอื่นๆ ให้ผู้ป่วยในพื้นที่ทุกแห่งแพทย์ได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการทำงานเชิงรุกที่มีศูนย์รวมอยู่ในพื้นฐาน และเน้นให้ประชาชนและองค์กรปกครองท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพให้ประชาชนเข้ามามีส่วนได้ในพื้นที่ได้ขึ้น ทั้งนี้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี ๓ ขนาด ตามจำนวนประชากรที่รับผิดชอบ ได้แก่ ขนาดเล็กและประชากรไม่เกิน ๓,๐๐๐ คน ขนาดกลางดูแลประชากร ๓,๐๐๐ – ๗,๐๐๐ คน และขนาดใหญ่ดูแลประชากรมากกว่า ๗,๐๐๐ คน^๒

นอกจากนี้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ตามที่รัฐบาล โดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๑ ได้มีการกำหนดหลายประการที่กระทรวงมหาดไทยจะต้องรับมาปฏิบัติ และขยายผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ซึ่งพวกเราจะต้องช่วยกันหาแนวทางฟื้นฟูเยียวยาความบอบช้ำของประเทศ และต้องช่วยกันสกัดไม่ให้เกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ประเทศชาติ ได้รับความเสียหาย มากกว่าที่ผ่านมา เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการปฏิบัติงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ของกระทรวงมหาดไทย สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่รัฐบาลกำหนดไว้ และสอดคล้องกับภารกิจของชาวมหาดไทย คือ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชนทั้งประเทศ ผมจึงขอมอบนโยบายการทำงานของกระทรวงมหาดไทย ให้ทุกท่านได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

การบริการประชาชน ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกท่าน จัดตั้ง "หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข" เป็นหน่วยให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ เข้าไปให้บริการงานของกระทรวงมหาดไทยทุกเรื่องถึงหมู่บ้าน ถึงบ้านของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน และลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางของประชาชน และทำให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน เช่น ไปตั้งหน่วยบริการในงานเทศกาล งานประเพณีต่าง ๆ ของชุมชน บริการนี้จะมีทั้งงานบริการของส่วนราชการทุกหน่วยงาน และรัฐวิสาหกิจทุกแห่งที่อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ไม่ว่าจะเป็น งานทะเบียนราษฎร งานโยธา งานที่ดิน งานไฟฟ้า งานประปา จะรวมอยู่ด้วยกันใน "หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข" เป็นบริการแบบ **One Stop Service** และให้ออกบริการประชาชนได้ ตั้งแต่เดือนมกราคม เป็นต้นไป เป็นประจำทุกสัปดาห์^๓ จากการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐแล้วยังพบว่า การให้บริการนั้นยังไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร พบว่ามีปัญหาต่อการให้บริการประชาชนในหลายด้าน เช่น การให้บริการไม่เต็มที่ ขาดการทุ่มเทเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้ในการรักษา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังค

^๒พระกนกพงศ์ สมจิตโต, “แนวทางการสร้างเครือข่ายการให้บริการสุขภาพแก่พระสงฆ์ของโรงพยาบาลบางปลาหม้อและ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในอำเภอบางปลาม้า”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

^๓สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, นโยบายกระทรวงมหาดไทย : Policy of the Ministry of Interior "ปกป้องสถาบัน สมานฉันท์คนในชาติ", [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.moi.go.th>, ๒๗ กันยายน ๒๕๕๘.

วัตถุประสงค์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ๔ ด้านอันได้แก่ ๑. ด้านทาน การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละช่วยเหลือแบ่งปัน ๒. ด้าน ปิยวาจา พุดจาสุภาพอ่อนหวานน่าฟัง ๓. ด้านอัตถจริยา การทำประโยชน์ชวนช่วยช่วยเหลือให้ด้วยร่างกาย ๔. ด้านสมานัตตา การปฏิบัติตนต่อผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง เพื่อเป็นการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนสืบต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์มีอะไรบ้าง

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิด/ทฤษฎีของ (วิลเลียมเอชลูซี่เดนนีสกิลเบิร์และเอส) William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead มี ๔ ด้าน คือ ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) ๒) กิจกรรม (Activities) ๓) ผลผลิต (Output) ๔) ความคิดเห็น (Opinions)^๔ และสมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) ที่ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุธรรม อันได้แก่ ๑) ทาน คือ การเสียสละ ๒) ปิยวาจา

^๔Lucy, W.H., Luey, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead. “Equity in Local Service Distribution” Public Administration Review.37:1977, p.988.

พื่ออย่างรักกัน ๓) อุตถจริยา การทำประโยชน์แก่คนอื่น ๔) สมานัตตา คือ การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย^๕ เนื่องจาก สังคหวัตถุ คือ ธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลิ่มสลักกรรที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจัดไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์เข้าใช้บริการ อาชีพและรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ๑. ทาน คือ การเสียสละ ๒. ปิยวาจา พื่ออย่างรักกัน ๓. อุตถจริยา การทำประโยชน์แก่คนอื่น ๔. สมานัตตา คือ การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑.๔.๓.๑ ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีจำนวนประชากรในปี ๒๕๕๘ ทั้งหมด จำนวน ๑๕,๕๓๔ คน^๖ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากประชาชน จำนวน ๑๕,๕๓๔ คน ที่ได้จากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ ๐.๐๕

๑.๔.๓.๒ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๘ ท่าน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน ๗ หมู่บ้าน

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

^๕ สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), **สังคหวัตถุ ๔**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๕๓.

^๖ ข้อมูลสารสนเทศโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๘, หน้า ๑-๓.

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีประสบการณ์เข้ารับบริการต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๖ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาการให้บริการประชาชนซึ่งได้กำหนดนิยามศัพท์ในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

๑.๖.๑ การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหัตถุธรรม

๑.๖.๒ ประชาชน หมายถึง ประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

๑.๖.๓ หลักสังคหัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถเป็นเครื่องมือให้กับองค์กร สังคม หน่วยงาน ต่างๆ เกิดความสามัคคี เป็นที่รักของบุคคลทั่วไป มี ๔ ประการ

๑.๖.๓.๑ ทาน หมายถึง การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน มีกระบวนการดังนี้ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นอย่างดี จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และอัตราค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันเวลา มีการแนะนำชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการแนะนำให้ประชาชนตรวจสอบรายละเอียดข้อเสนอแนะหลังจากการเข้ารับบริการ

๑.๖.๓.๒ ปิยวาจา หมายถึง การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน มีกระบวนการดังนี้ มีการทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่ารัก ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจ ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และสุภาพ มีการพูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจในการเข้ารับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ไม่ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกสะเทือนใจน้อยใจ เสียใจหรือคับแค้นใจ ไม่ใช้วาจาซึ่งแสดงอาการที่ไม่พอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ และมีการคำพูดที่เป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการหรือมาติดต่อ

๑.๖.๓.๓ อัถถจริยา หมายถึง การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือให้ด้วยแรงกาย มีกระบวนการดังนี้ ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของการให้บริการ มีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีความทุ่มเทเต็มใจที่มีให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา มีการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ารับบริการฉุกเฉินอย่างทันเวลา มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ คนชรา และหญิงมีครรภ์ไว้อย่างเหมาะสม

๑.๖.๓.๔ สมนัตตา หมายถึง การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย มีกระบวนการดังนี้ มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีการปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคนอย่างมีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา มีการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค มีระบบบัตรคิวที่สามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีการให้บริการต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวและรวดเร็ว

๑.๖.๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

๑.๖.๕ หลักทฤษฎีการให้บริการ ๔ ด้าน คือ

๑.๖.๕.๑ ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๖.๕.๒ กิจกรรม (Activities) หมายถึง กระบวนการซึ่งการบริหารทรัพยากร

๑.๖.๕.๓ ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการทำกิจกรรม หรือกระบวนการ

๑.๖.๕.๔ ความคิดเห็น (Opinions) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม

๑.๗.๔ ได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยที่จะนำไปประยุกต์ใช้ต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม