

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 5 ส่วนที่ 3  
แนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 (3) การกระจายอำนาจให้แก่องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นเองได้ ส่งเสริมให้องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนา  
เศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้าง  
พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัด  
ที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์  
ของประชาชนในจังหวัดนั้น โดยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ  
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ  
บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่าง  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช  
2550 :22)

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมือง  
ของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (Decentralize) ลงเหลือ  
ภารกิจหลักตามความจำเป็นและความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนได้มีส่วน  
ในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจ  
สู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจ หน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วน  
ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่  
หลากหลาย มีความต้องการ ความคาดหวังจากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกันขัดแย้งกัน  
ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความ

ต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2543 : 2)

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชน ที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตชุมชนเมือง ที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2553) เทศบาลตำบลบรบือ ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ซึ่งในลำดับแรกมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ต่อมาได้มีประกาศสำนักงานกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 6 กรกฎาคม 2543 ให้เลื่อนขึ้นเป็นเทศบาลตำบลบรบือ โดยให้มีฐานะเป็นเทศบาลขนาดกลาง (วิสูตร จงชุนิษฐ์. 2549 : 4)

เทศบาลตำบลบรบือได้รับงบประมาณในการก่อสร้างศูนย์บริการสาธารณสุข จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เมื่อ พ.ศ. 2549 และเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 มีการให้บริการรักษาพยาบาล การควบคุมและป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ แต่เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรไม่สามารถให้บริการได้ครบทุกกิจกรรม ดังนั้น จึงมีการประสานงานกับโรงพยาบาลบรบือ ให้ออกบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลบรบือทุกวัน

สำหรับการให้บริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังเป็นอีกบริการหนึ่งที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ได้ดำเนินงานเป็นประจำและเป็นรูปธรรม เนื่องจากผู้ป่วยเหล่านี้จะต้องได้รับยาและบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพและประสิทธิภาพ แต่บางครั้งการให้บริการเหล่านี้ก็ยังมีจุดบกพร่องอยู่บ้าง เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เป็นต้น

การให้บริการทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุขที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล มีการการซักประวัติ การตรวจร่างกาย การรักษา การให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน ด้านสถานที่ให้บริการ มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ การดูแลความสะอาดบริเวณและห้องน้ำ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ การจัดบุคลากรให้บริการ ด้านวัสดุและอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ มีเครื่องตรวจน้ำตาลในเลือดและเครื่องวัดความดันโลหิตมีความพร้อมต่อการให้บริการ

มีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาด ปลอดภัย มีการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วต่อการวินิจฉัยโรค และด้านยาและเวชภัณฑ์ มีการจ่ายยาตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาด ถูกเวลาและถูกวิธี) มีการตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติทวนวิธีกรใช้ยา จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนความต้องการที่จะใช้ มีบริการการจ่ายยาที่รวดเร็ว ถึงแม้ว่าศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จะให้บริการทางการแพทย์ต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังเป็นอย่างดี แต่ต้องประสบปัญหาและอุปสรรค เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขไม่เพียงพอ ใ้รับยาไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่สามารถขึ้นลงบันไดได้สะดวกเนื่องจากส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยต้องการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ต่อไป

### คำถามการศึกษา

1. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

### ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์และด้านยาและเวชภัณฑ์

2. ประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 138 คน ซึ่งใช้เป็นประชากรทั้งหมด (ศูนย์บริการสาธารณสุข. 2552 : ไม่มีเลขหน้า) เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยเลือกแบบเจาะจง

3. พื้นที่การศึกษา พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

4. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2553

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หมายถึง ผู้ป่วยที่ป่วยเป็นโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงในเขตเทศบาลที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นประจำทุกเดือน

2. ความพึงพอใจในการให้บริการทางการแพทย์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ในการได้รับการบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ และด้านยาและเวชภัณฑ์ ประกอบด้วย

2.1 ด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ในการได้รับการบริการซักประวัติ การตรวจร่างกาย การรักษา การให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน

2.2 ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ในการจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ การดูแลความสะอาดบริเวณและห้องน้ำ

2.3 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ในการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ การจัดบัตรคิวการให้บริการ

2.4 ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ในการมีเครื่องตรวจน้ำตาลในเลือดและเครื่องวัดความดันโลหิตมีความพร้อมต่อการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอ อุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาด ปลอดภัย การใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วต่อการวินิจฉัยโรค

2.5 ด้านยาและเวชภัณฑ์ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ในการจ่ายยาตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาด ถูกเวลาและถูกวิธี) การตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติทวนวิธีการใช้ยา จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนความต้องการที่จะใช้ การบริการจ่ายยาที่รวดเร็ว

3. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขที่มีการจัดให้มีการบริการด้านรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค และฟื้นฟูสภาพ ที่ให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ โดยเทศบาลตำบลบรบือเป็นผู้จัดบริการเอง

4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานและให้บริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย เกษัชกร พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ

## ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง เพื่อเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง ทั้งนี้ เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษามาปรับใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านสาธารณสุขในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY