

แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ้านหนองบัวดีหมี จังหวัดขอนแก่น

THE GUIDELINES TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF THAI MEDICINE OF
TAMBON BAN NONG BUA DEE MEE HEALTH PROMOTING HOSPITAL,
KHON KAEN PROVINCE

รัฐภรณ์ ฟองทอง¹
วินิต ชินสุวรรณ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยของผู้ใช้บริการ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี และเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยใน รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี ใช้แบบสอบถามตามแนวคิด SERVQUAL สุ่มสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการด้านแพทย์แผนไทย ณ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการให้ความคาดหวังในคุณภาพงานบริการแพทย์แผนไทยมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง ด้านที่ได้รับความคาดหวังมากที่สุดคือด้านการตอบสนองความต้องการ ส่วนด้านของการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากที่สุดคือด้าน ให้ความเชื่อมั่น และเมื่อเปรียบเทียบผลของความคาดหวังและการรับรู้พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการเป็นด้านที่ผู้ให้บริการ ให้ความคาดหวังมากที่สุดแต่มีการรับรู้จริงเพียงระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาร่วมกับการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทั่วไปที่สามารถส่งผลกระทบต่องานบริการแพทย์แผนไทยของ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี จึงได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ แพทย์แผนไทย โดยเสนอหัวข้อโครงการทั้งหมด 5 โครงการคือ โครงการสวนสมุนไพรรวมน้ำใจ โครงการชมรมคนรักสุขภาพ โครงการ แผนไทยเชิงรุกสู่ชุมชน โครงการความรู้สู่เสียงตามสาย และโครงการพัฒนาคนพัฒนางาน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study about the expectation and the perception of the customers to the quality of Thai medicine service, and 2) to find the guidelines to improve the service quality of Thai medicine of Tambon Ban Nong Bua Dee Mee Health Promoting Hospital. The questionnaire was based on SERVQUAL's concept by taking a random of the customers who got serviced at the hospital. The findings indicated that, in general, customers' expectations of the service quality of Thai medicine were more than they perceived. The most expectation of the customers was responding the needs. The most perception of the customers was giving the confidence. And when it was comparing between results of expectations and perceptions, it was found that the part of responding the needs that the customers were expected the most, got perception in moderate level only. Moreover, when considering simultaneously with SWOT analysis that would be affecting to Thai Medicine of Tambon Ban Nong Bua Dee Mee Health Promoting Hospital so it led to a guideline for improving the service quality of Thai medicine, eventually. The total 5 projects were established as follows; there were 1) the spirit's group of herb's garden project 2) the health club project 3) the proactive of Thai medicine to community project 4) a knowledge to the voice project and 5) the development of work and people project.

Keywords: Service Quality, Tambon Health Promoting Hospital

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

จากนโยบายภาครัฐที่ต้องการลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่างๆ ฉะนั้นประชาชนจะต้องมีสิทธิได้รับการบริการรักษาสุขภาพอย่างทั่วถึง แต่ด้วยโรคเรื้อรังที่ไม่ติดต่อ เช่น ผู้ป่วยโรคเบาหวาน ซึ่งพบว่ามีจำนวนมากและจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาของการสนับสนุนงานแพทย์แผนไทยเข้าสู่โรงพยาบาลทั่วไปในปัจจุบัน เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการบำบัดรักษาโรคดังกล่าว ทั้งนี้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมีเป็นหนึ่งในสถานีนอมนายที่ถูกระดมระดับศักยภาพให้เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มุ่งเน้นให้บริการสาธารณสุขเชิงรุกทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม รวมทั้งมีการให้บริการแพทย์แผนไทยเป็นทางเลือกสำหรับการดูแลแก้ไขปัญหาสุขภาพให้กับประชาชนในตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ดังนั้น เพื่อให้การจัดบริการทางการแพทย์แผนไทยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของประชาชน จึงทำการศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี ดังกรอบแนวคิดในการศึกษาตามภาพที่ 1

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

1.1 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านแพทย์แผนไทย ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี ซึ่งจากข้อมูลในปี พ.ศ. 2557 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 270 คน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 160 คน พิจารณาจากการใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของ Krejcie and Morgan [1] และใช้วิธีการสุ่มเลือกหน่วยตัวอย่างแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมีนาคมถึงกลางเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สร้างแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการตามแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. [2] ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามประเมินคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับ และการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากการให้บริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

- (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) แสดงผลร้อยละ (Percentages) และวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ จากคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) โดยแปลผลจากค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

(2) สถิติอ้างอิง (Paired Samples t-test) สำหรับการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

2. การหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี โดยใช้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแพทย์แผนไทยของ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี พิจารณาร่วมกับการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทั่วไปที่สามารถส่งผลกระทบต่องานบริการแพทย์แผนไทยของ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการแพทย์แผนไทยต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยร้อยละ 51.88 เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 38.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 8,000-15,000 บาท ร้อยละ 43.75 ใช้สิทธิบัตรทองในการขอเข้ารับบริการ ร้อยละ 70.63 และประเภทของบริการที่เข้าใช้มากที่สุดคือการนัดประคบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 46.25 สำหรับข้อมูลในส่วนของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ดังตารางที่ 1 พบว่า มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับในด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่มองเห็นในการบริการ ตามลำดับ และมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในด้านการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งที่มองเห็นในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบผลของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยด้านการตอบสนองความต้องการเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังมากที่สุดแต่มีการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงเพียงระดับปานกลาง ซึ่งจะทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านดังกล่าวต่อไป

2. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

พิจารณาจากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแพทย์แผนไทยของ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมี ร่วมกับการประเมินสถานการณ์องค์กรและสภาพแวดล้อมในปัจจุบันเพิ่มเติม ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 เพื่อให้ได้มาซึ่งเหตุผลในการนำมาใช้พัฒนาส่งเสริมให้เกิดโครงการที่ดีมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ความต้องการและเงื่อนไขต่างๆที่เป็นจริง จึงได้แนวทางพัฒนาคุณภาพงานบริการแพทย์แผนไทยโดยการนำเสนอหัวข้อโครงการทั้งหมด 5 โครงการ ดังตารางที่ 4 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 โครงการสวนสมุนไพรรวมน้ำใจ

จากจุดอ่อนที่ไม่มีจุดเด่นด้านภาพลักษณ์ที่ชัดเจนจึงเสนอให้พัฒนาพื้นที่ด้านหลังโรงพยาบาลให้เป็นสวนสมุนไพรที่มีระบบและความหลากหลายของพืชพรรณต่างๆ เพื่อเพิ่มลักษณะทางกายภาพของการบริการให้มีภาพลักษณ์ของ รพ.สต.หนองบัวดีหมี เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านพืชสมุนไพรในเขตชุมชนตำบลท่าพระ

2.2 โครงการความรู้สู่เสียงตามสาย

จากจุดอ่อนของการขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ไม่ต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาให้เกิดงานประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายในหอกระจายข่าวสารของหมู่บ้านต่างๆทุกวันอาทิตย์ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้ชาวบ้านได้รับข้อมูลความรู้ด้านสาธารณสุขและข่าวสารการจัดกิจกรรมของ รพ.สต.หนองบัวดีหมี ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะเน้นการให้สาระความรู้เรื่องของสมุนไพรไทยประจำท้องถิ่นที่ชาวบ้านสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการดูแลสุขภาพเพื่อการพึ่งพาตนเองได้

2.3 โครงการพัฒนาคนพัฒนางาน

จากจุดอ่อนของการขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแพทย์แผนไทย จึงทำการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมความรู้จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและหน่วยงานอื่นๆเพิ่มเติมปีละ 2 ครั้ง และจัดทำโครงการอบรมวัดให้แก่นำอาสาสมัครหมู่บ้านอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สามารถให้บริการงานเชิงรุกร่วมกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้การบริการผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง

2.4 โครงการแผนไทยเชิงรุกสู่ชุมชน

จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการหลากหลายรูปแบบ จึงเสนอให้ทีมแพทย์แผนไทยร่วมลงพื้นที่พร้อมอาสาสมัครหมู่บ้าน ออกตรวจเยี่ยมให้การบำบัดรักษาเพื่อฟื้นฟูสภาพกลุ่มผู้พิการ อัมพฤกษ์ อัมพาต และผู้สูงอายุ อย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการให้ผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการได้ตามปกติมีสิทธิที่จะได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

2.5 โครงการชมรมคนรักสุขภาพ

เป็นโครงการเพิ่มเติมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและชาวบ้านในชุมชน โดยจัดตั้งเป็นชมรมเพื่อทำกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยการบริหารร่างกายจากท่าฤาษี ดัดตนร่วมกันในช่วงเย็นทุกวันศุกร์ ณ ลานหน้าบริเวณโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

สรุป

จากผลการศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาการประเมินสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีผลต่องานบริการแพทย์แผนไทยของ รพ.สต.บ้านหนองบัวดีหมีเพิ่มเติม ทำให้ได้แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยนำเสนอเป็นโครงการ 5 โครงการ คือ โครงการสวนสมุนไพรรวมน้ำใจ โครงการความรู้สู่เสียงตามสาย โครงการพัฒนาคนพัฒนางาน โครงการแผนไทยเชิงรุกสู่ชุมชน และโครงการชมรมคนรักสุขภาพ

ซึ่งผลของการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หัตยา แก้วกิม (2555) [3] ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยระบุว่าประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก มีคะแนน

เฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรได้รับการยกระดับศักยภาพของงานบริการให้เท่าเทียมกับการให้บริการทางการแพทย์แผนปัจจุบัน เพื่อประสิทธิภาพในการผสมผสานการให้บริการรักษาที่ยั่งยืนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี จังหวัดขอนแก่น ที่ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางและให้การสนับสนุนข้อมูลตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

[1] Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.

[2] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

[3] ทัญญา แก้วกิม. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การจัดการศึกษา การพัฒนาองค์กร จรรยาบรรณทางธุรกิจ

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวดีหมี

คุณภาพบริการ 5 ด้าน	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	Sig
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล			
1. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.47	มากที่สุด	3.40	ปานกลาง	1.07	13.25	0.00
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.39	มากที่สุด	3.91	มาก	0.48	12.09	0.00
3. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.36	มากที่สุด	3.98	มาก	0.38	8.41	0.00
4. ด้านการเอาใจใส่	4.34	มากที่สุด	3.85	มาก	0.49	12.02	0.00
5. ด้านสิ่งที่มีมองเห็นในการบริการ	4.29	มากที่สุด	3.94	มาก	0.35	9.33	0.00

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTE Analysis)

สภาพแวดล้อมทั่วไป	ผลกระทบ
1. ด้านการเมืองและกฎหมาย	(+) มีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เข้าถึงบริการได้มากขึ้น
2. ด้านเศรษฐกิจ	(-) ช่วงของเศรษฐกิจตกต่ำทำให้คนส่วนใหญ่ใช้จ่ายลดลงและเข้ารับบริการน้อยลง
3. ด้านสังคมและวัฒนธรรม	(+) คนไทยหันมาใส่ใจสุขภาพและมีความคุ้นเคยกับศาสตร์แพทย์แผนไทย
4. ด้านเทคโนโลยี	(+) ความทันสมัยของสื่อการกระจายข่าวสารสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	(+) ความก้าวหน้าด้านการคมนาคมที่เจริญทำให้การเดินทางมีความสะดวก

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)

<p style="text-align: center;">จุดแข็ง</p> <ul style="list-style-type: none"> ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนมิตรภาพ มีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน มีเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนที่เข้มแข็ง 	<p style="text-align: center;">จุดอ่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีจุดเด่นด้านภาพลักษณ์ที่ชัดเจน ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
<p style="text-align: center;">โอกาส</p> <ul style="list-style-type: none"> ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรอื่นๆ ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าช่วยให้เข้าถึงบริการได้มากขึ้น 	<p style="text-align: center;">ภาวะคุกคาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้เวลาสร้างความคุ้นเคยกับชาวบ้านในพื้นที่ การรองบประมาณสนับสนุนการทำงาน มีบริการทางเลือกจากร้านสปาและหมอนวดพื้นบ้านทั่วไป

ตารางที่ 4 แสดงภาพรวมของระยะเวลาและงบประมาณในการดำเนินการสร้างโครงการ

โครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)												งบประมาณ (บาท)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. โครงการสวนสมุนไพรรวมน้ำใจ									←→					12,000
2. โครงการความรู้สู่เสียงตามสาย	←												→	4,000
3. โครงการพัฒนาคนพัฒนางาน														
3. - อบรมเจ้าหน้าที่			←→							←→				7,000
3. - อบรมอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน				↔						↔				6,500
4. โครงการแผนไทยเชิงรุกสู่ชุมชน		↔				↔						↔		10,000
5. โครงการชมรมคนรักสุขภาพ	←												→	16,000
	รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดประมาณ												55,500	