



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสี่ เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการ อันประกอบไปด้วย เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค การมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ ดังคำพูดที่ว่า “อโรคา ยาปรมาลาภา” หรือความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ แต่เมื่อหลีกเลี่ยงไม่ได้สิ่งที่จะต้องมองต่อไปก็คือจะทำอย่างไรให้ตนเอง และครอบครัวปราศจากการก่อกำเนิดจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ดังนั้นประชาชนส่วนใหญ่จึงพึ่งพาสถานพยาบาลที่รัฐและเอกชนมีอยู่ในการรักษาเมื่อเกิดการเจ็บป่วยขึ้นได้แก่โรงพยาบาล สถานีอนามัย คลินิก ซึ่งก็ยังไม่เพียงพอ และต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง

จากนโยบายของรัฐบาลโดยกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งสู่การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ประชาชนชาวไทยเพื่อให้ประชาชนที่ยังไม่มีหลักประกันใดๆเลย ให้สามารถเข้าถึงและได้รับบริการทางสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธิดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 ที่ระบุไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติไว้” (คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. 2544 : 11)

ในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลได้นำแนวความคิดเรื่องหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มาดำเนินการภายใต้ชื่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) โดยที่แนวคิดที่จะสร้างการมีหลักประกันด้านสุขภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสการมีสุขภาพดีของประชาชน ด้วยกลไกต่างๆ เช่น การเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน การกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิ การได้รับบริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพของการบริการ การปรับกลไกด้านการเงินการคลังและที่สำคัญคือ การเพิ่มบทบาทและการพัฒนาศักยภาพของบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (Primary health care unit) หรือศูนย์สุขภาพชุมชน ให้เป็นบริการด่านแรกที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งถือเป็นแนวทางหลักแนวทางหนึ่งในการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้แก่ประชาชน (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. 2545 : 4)

ดังนั้นจึงต้องจัดหน่วยบริการปฐมภูมิเป็นสถานพยาบาลที่ใกล้บ้านและใกล้ใจสร้างให้มีบรรยากาศเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ มีความใกล้ชิดกับประชาชน ในปัจจุบันประเทศไทยมีโครงสร้างของสถานพยาบาล ที่ให้บริการผสมผสานในลักษณะของการบริการปฐมภูมิอยู่แล้ว



ได้แก่ สถานีนอนามัย เพียงแต่ขีดความสามารถของสถานีนอนามัยไม่พอในการให้บริการพื้นฐาน จึงต้องเพิ่มขีดความสามารถให้สถานีนอนามัย มีบุคลากรเพียงพอและสามารถให้บริการปฐมภูมิได้อย่างมีคุณภาพ (สำนักงาน โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. 2545 : 2-3)

สถานีนอนามัยบ้านแหเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2545 มีจำนวนตำบลที่รับผิดชอบทั้งหมด 4 ตำบล 24 หมู่บ้าน มีประชาชนที่รับผิดชอบ 10,926 คน มีทีมแพทย์ พยาบาล และเภสัชกรเข้ามาให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพสัปดาห์ละ 1 วัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้ หลังจากที่มีการพัฒนา โครงสร้างของการจัดการบริการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่แล้ว ซึ่งผลในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้ให้เป็นสถานพยาบาลที่ใกล้ชิดตามเจตนารมณ์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจุบันการรักษาพยาบาลโดยสถานพยาบาลของรัฐกำลังได้รับการพัฒนา ในระดับการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยการให้บริการหมายรวมถึงการให้ การบำบัด การรักษาพยาบาล ด้วยบุคลากรทางการแพทย์เช่น แพทย์และพยาบาล การจัดการทางด้านการบริหารต่าง ๆ ทั้งในองค์กร และการมีมารยาทในการให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

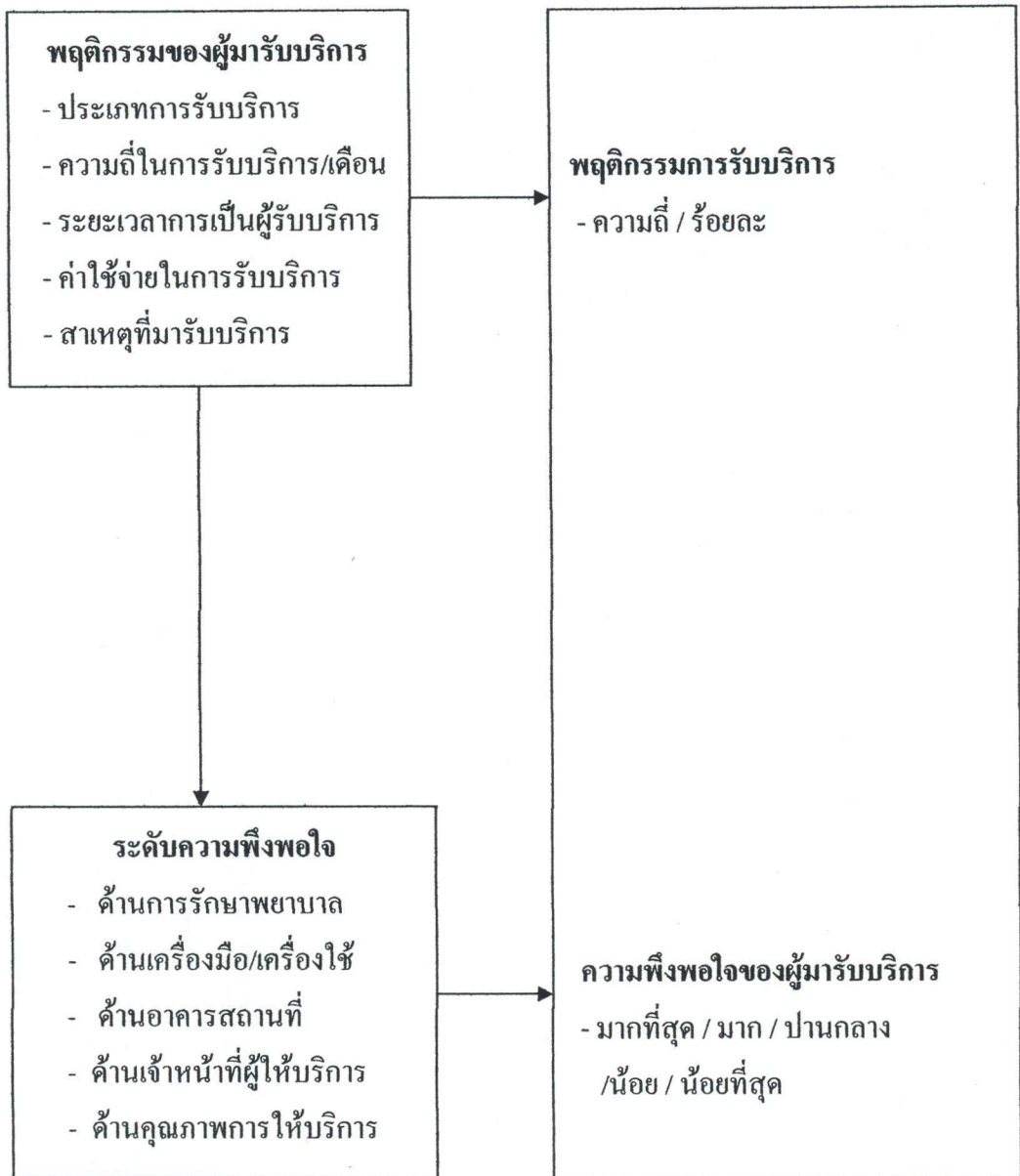
จากคำวิจารณ์ต่าง ๆ ที่สถานพยาบาลในกำกับของรัฐได้รับ ก็คือการให้บริการที่ล่าช้า การตัดสินใจในการให้การรักษาทำได้ไม่ทันเหตุการณ์ การขาดการเอาใจใส่ที่ดีในการให้บริการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ตัวชี้วัดการให้บริการที่ดี ก็คือประชาชนที่ได้รับบริการรักษาจากศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห โดยจะต้องสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ เนื่องด้วยการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่มารับบริการให้มากที่สุด โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และเพื่อเป็นการวางแผนสำหรับเป็นมาตรฐานในการให้บริการที่จะต้องสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และต้องสร้างความประทับใจพร้อมกับการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่คนหนึ่ง ได้เล็งเห็นความสำคัญ จึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อเสนอแนะและเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจะเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้การรักษาพยาบาลและสร้างความรู้สึกที่ดีต่อประชาชนเมื่อมารับการบริการ อันจะส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการจากทางศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามพฤติกรรมของผู้มารับบริการ



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวการวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ทำให้มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน



ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห อำเภอมือง จังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการวิจัย คือผู้มารับบริการที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านแห ตำบลมหาไชย ตำบลคลองวัว และตำบลจำปาหล่อ อำเภอมือง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 10,926 คน (ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห. 2548) จาก 4 ตำบล จำนวน 386 ตัวอย่าง

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห อำเภอมือง จังหวัดอ่างทอง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน สถานภาพ

ตัวแปรตาม คือพฤติกรรมของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ/เดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ ค่าใช้จ่ายที่รับบริการ สาเหตุที่มารับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 3 เดือน โดยเริ่มจากเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2549

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และสามารถนำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อไป
2. ผู้บริหารศูนย์สุขภาพชุมชนอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่จัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และมีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการ



ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในตำบลบ้านแหจำนวน 4 ตำบล 24 หมู่บ้าน ที่มารับ
บริการตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้น การวางแผนครอบครัว คลินิกฝากครรภ์ บริการทันตกรรม

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการที่มีต่อการ
บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร
สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้มารับบริการ หมายถึง ลักษณะการเข้ามารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน
ได้แก่ ประเภทการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ/เดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ ค่าใช้จ่าย
ที่รับบริการ สาเหตุที่มารับบริการ