

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงสาธารณสุข เป็นกระทรวงที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข คือ การพัฒนาวิชาการด้านบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ ตลอดจนการจัดระบบความรู้และสร้างมาตรฐานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเพื่อนำไปใช้ในระบบบริการสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 2) โรงพยาบาลศูนย์ 3) โรงพยาบาลชุมชน 4) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และ 5) สถานีอนามัย

โดยสถานีอนามัยเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เนื่องจากตั้งอยู่ในชุมชน และทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างชุมชนกับบริการสาธารณสุขของรัฐมีภารกิจในการจัดบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน โดยให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพ การฝึกอบรม การสนับสนุนการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน และการพัฒนาชนบทโดยมีประชากรและขอบเขตพื้นที่ให้บริการสาธารณสุขที่แน่นอน สามารถให้บริการและให้ความรู้แก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง จากระดับบุคคลไปสู่ระดับครอบครัว และระดับชุมชน ดังนั้น สถานีอนามัย จึงนับว่าเป็นสถานบริการสาธารณสุขที่มีบทบาทสำคัญอย่างมาก ในการพัฒนาสุขภาพของประชาชน

ซึ่งทำให้สถานีอนามัยต้องมีการพัฒนาทั้งด้านการบริหารงานและการบริการ โดยเฉพาะนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เข้าร่วมโครงการเมื่อ 1 ตุลาคม 2544 ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบสุขภาพอย่างมาก ประชาชน ไม่ต้องจ่ายเงินกับสถานบริการ แต่รัฐบาลจ่ายเงินเป็นค่าบริการรายหัวประชากรให้กับสถานบริการ โดยรัฐบาลเป็นผู้ซื้อบริการแทนประชาชน เพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการ ให้เกิดบริการที่มีคุณภาพในที่ต้องการ และประชาชน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานบริการ ดังนั้นระบบบริการที่จะทำให้คุณภาพประสิทธิภาพเกิดขึ้นต้องมีสถานบริการที่ใกล้บ้าน ใกล้ใจ และมีหมอประจำตัว หรือประจำครอบครัว ของทุกครอบครัวอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ และ ผู้ใช้บริการ ต้องมีความผูกพัน และพันธกิจต่อกัน โดยประชาชนเป็นผู้เลือกลงทะเบียน เพื่อให้สถานบริการได้ค่าตอบแทนรายหัว

ประชากร ซึ่งสถานบริการต้องจัดบริการที่เป็น เพื่อความประทับใจของผู้รับบริการ และสถานบริการก็ต้องมุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ เพราะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นการจ่ายค่าสุขภาพล่วงหน้า มิใช่เจ็บป่วยแล้วจึงมารักษา ประชาชนต้องร่วมดูแลตนเองมิให้ป่วย เพื่อให้เงินหลักประกันเหลือและเพียงพอในการใช้จ่าย ซึ่งหลักการนี้ทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของเงินมากที่สุด เขาจึงจะพยายามดูแลสุขภาพตนเองไม่ให้ป่วย การจัดสรรเงินรายหัวจึงควรจัดสรรลงไปยังหน่วยบริการที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของสถานอนามัย และการเปลี่ยนแปลงของระบบปฏิรูปสุขภาพที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้อำเภอบางไทร ซึ่งมีสถานอนามัยทั้งหมดจำนวน 23 แห่ง ได้พัฒนาทั้งระบบบริหารงาน และระบบบริการ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา เกิดคำถามของการพัฒนาสถานอนามัยที่ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการที่สถานอนามัยอยู่ในระดับใด และต้องการให้เกิดการพัฒนาต่อไปในด้านใดบ้าง เพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธาในระบบบริการของสถานอนามัย ที่สามารถเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของเขาได้ ตามคำที่ว่าใกล้บ้าน ใกล้ใจ และเมื่อประชาชนได้สิทธิในการเลือกสถานบริการได้ตามสิทธิที่พึงมี ประชาชนจะเลือกสถานอนามัยที่ใกล้บ้าน สิ่งเหล่านี้ ทำให้ต้องมีการสำรวจหาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในสถานอนามัย เพื่อจะได้นำไปเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นยิ่ง ๆ ไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการมารับบริการต่างกัน
2. ปัจจัยที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในการมารับบริการต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราชมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยให้ผู้มารับบริการในสถานีอนามัยของอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช อำเภอละ 10 แห่ง ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่มารับบริการที่สถานีอนามัย ทั้ง 20 แห่ง

ขอบเขตด้านพื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พื้นที่ ของอำเภอบางไทร ทั้งหมด 10 ตำบล และ อำเภอมหาราช 10 ตำบล

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และ รายได้เฉลี่ย

2. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ตัดสินใจมารับบริการ ประกอบด้วย ประเภทการรับบริการ ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล เวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาในการเดินทาง และสาเหตุที่เลือกมารับบริการ

3. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 4 เดือน โดยเริ่มจากเดือนพฤศจิกายน 2549 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2550

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช

2. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช
3. ได้ทราบผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยใน อำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ได้ทราบผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยใน อำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ
5. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ
6. ผู้บริหารสถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช และอำเภออื่น ๆ สามารถ นำผลการวิจัยไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาสถานีอนามัยนั้น ๆ ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

สถานีอนามัย หมายถึง สถานบริการทางด้านการรักษาพยาบาลที่อยู่ใกล้ประชาชน โดย ส่วนใหญ่จะมีประจำทุกตำบลในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยที่มาใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยใน อำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ประเภทการรับบริการ ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล เวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาในการเดินทาง และ สาเหตุที่ เลือกใช้บริการ

ประเภทการรับบริการ หมายถึง รักษาโรคทั่วไป ถอนฟัน,อุดฟัน,ขูดหินปูน ทำแผล และ วางแผนครอบครัว

ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล หมายถึง บัตรทอง 30 บาท ใช้สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประกันสังคม บัตรทองพิเศษ (บัตรทองไม่เสียเงิน) และ จ่ายเงินเอง

เวลาที่มารับบริการ หมายถึง ในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.) นอกเวลาราชการ (จันทร์ – ศุกร์ 16.31 – 18.00 น.) และ นอกเวลาราชการ (เสาร์ - อาทิตย์ 8.30 – 12.00 น.)

ระยะเวลาในการเดินทาง หมายถึง ใช้เวลา 1- 10 นาที ใช้เวลา 11-20 นาที ใช้เวลา 21-30 นาที และ ใช้เวลามากกว่า 30 นาที

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ หมายถึง ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ค่าบริการไม่แพง มีอุปกรณ์ที่ ทันสมัย และ บริการดี

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ให้บริการที่ตรงต่อเวลา ให้บริการกับผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ระยะเวลาในการรอรับบริการ ชักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด ติดตาม หรือนัดหมายผลการรักษา และ ได้รับความจำเป็นและปริมาณเหมาะสมกับโรคที่รักษา

ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย มีเครื่องมือ/เครื่องใช้ที่สะอาดปราศจากเชื้อโรค มีเตียงนอนผู้ป่วยอย่างเพียงพอ มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาล และ ตู้เก็บยา มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การตกแต่งสถานที่ เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงาม ห้องสำหรับตรวจโรคแยกกับส่วนอื่น ๆ โต๊ะและเก้าอี้นั่งรอตรวจสะอาด และเพียงพอ ความสว่างในตัวอาคาร ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ และ บริเวณที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่ตอบข้อข้องใจอย่างเต็มใจ เมื่อท่านมีปัญหา

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การแนะนำขั้นตอนการรับบริการ อธิบายสาเหตุอาการ และการรักษาได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ครบถ้วนและชัดเจน มีการอธิบายวิธีการใช้ยา และผลข้างเคียงอย่างละเอียด มีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปบ้าน และการให้ความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบฉุกเฉิน