

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดบริการสุขภาพภายใต้การรื้อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป้าหมายสูงสุด คือ การมี สุขภาวะ ของประชาชน ให้มีการพึ่งตนเองในการดูแลสุขภาพเมื่อยามเจ็บป่วย มีพฤติกรรม ที่ส่งเสริมสุขภาพของตนเอง และสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ร่วมกับการมี ระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง สามารถเข้าถึงบริการได้ มีหน้าที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน และสนับสนุนการพึ่งตนเองด้านสุขภาพแก่ประชาชน จากรายงานผลการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบบริการเวชปฏิบัติทั่วไป ของโครงการปฏิรูประบบ บริการสาธารณสุข เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2542, หน้า 41-42) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการ ของประชาชนทั่วไปในชุมชน ต่อคุณลักษณะบริการสุขภาพ โดยใช้แบบสอบถามด้วยวิธีการ สัมภาษณ์และการสังเกตผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ความคาดหวังของประชาชนใน บริการขั้นต้น คือ จะต้องเป็นบริการที่สะดวก รวดเร็ว บริการดี พุดเพราะ พุดดีต้อนรับดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น ราคาถูก ไม่แพง เป็นธรรม รักษาดี รักษาหาย ในด้านของคุณภาพการบริการนั้น พบว่า ประชาชนต้องการให้สถานบริการสุขภาพระดับต้น มีบริการดูแลรักษาโรคที่พบบ่อย ซึ่งใช้ เวลาในการรอและรับบริการแล้วเสร็จภายในครึ่งถึงหนึ่งชั่วโมง มีบริการส่งเสริมสุขภาพ การ ป้องกันโรค ผู้ใช้บริการได้รับการรักษาหรือได้รับยาในจำนวนที่เหมาะสม ไม่ให้ยาที่ไม่จำเป็น ผู้ใช้บริการรู้ว่าจะปฏิบัติตนเพื่อสุขภาพของตนเองต่อไปอย่างไร ผู้ใช้บริการได้รับโอกาสใน การซักถามข้อสงสัยจากทีมผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับการซักถามถึงปัญหาการเจ็บป่วยอื่นๆด้วย ผู้ใช้บริการได้รับการพูดคุยถึงสภาพชีวิต สังคม ฐานะเศรษฐกิจ ที่มีผลกระทบต่อการดูแลสุขภาพ ผู้ใช้บริการรู้และสามารถจัดการกับปัญหาสุขภาพของตนเองได้ ผู้ใช้บริการได้รับบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น คำแนะนำในการปรับพฤติกรรม การรับการสงเคราะห์หรือดูแล จากหน่วยงานอื่น มีบริการที่สามารถติดต่อได้ในภาวะฉุกเฉิน มีระบบการจัดการติดต่อกับ ผู้ใช้บริการกรณีที่ไม่มาตามนัด หรือขาดการติดต่อตามเวลาที่มีการกำหนดร่วมกัน และผู้ให้บริการ ได้ให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการการดูแลสุขภาพระดับต้น ว่าต้องการความสะดวกรวดเร็ว เป็นหลัก รองลงมาคือ จากประสบการณ์ที่ดีได้ไปใช้บริการ จากเคยไปใช้ประจำหรือจากญาติ พี่น้อง คนที่รู้จักที่แนะนำพาไป โดยมีความคาดหวังต่อการบริการสุขภาพระดับต้น ที่เป็นบริการ

ด้านแรกเมื่อมีการเจ็บป่วยว่า จะได้รับการบริการที่เร็ว สะดวก ใจ (โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, 2542, หน้า 28-29)

สถานบริการสุขภาพระดับต้นที่ประชาชนสามารถเข้าถึง ใกล้ชิดผู้ใช้บริการได้มากที่สุด กระจายอยู่ทั่วทุกตำบล มีโครงสร้างขนาดเล็ก มีลักษณะการบริการที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทั้งในสถานบริการและนอกสถานบริการ คือ สถานีอนามัย ซึ่งมีรูปแบบการจัดบริการของระบบการบริการขั้นพื้นฐาน ที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2544, หน้า 3-4) ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการของสถานีอนามัย ให้มีบริการแบบผสมผสาน ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพและการป้องกันโรค แต่การบริการในระบบเดิมของสถานีอนามัย คือเป็นทั้งโรงซ่อมและสร้างสุขภาพ ให้การรักษาเป็นรายบุคคล มีเวลาพุดกับผู้ใช้บริการมากแต่มียาน้อย มีขอบเขตความรับผิดชอบ แต่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ครบทั้ง 4 มิติ (สำเร็จ แหียงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545, หน้า 36)

ฉะนั้นเพื่อให้การบริการของสถานบริการสุขภาพระดับต้นนี้ เป็นไปตามความเข้าใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความรู้ลึกของประชาชนที่มาใช้บริการจึงควรมีคุณภาพเชิงสังคม และคุณภาพบริการเชิงเทคนิค คือ การรักษาหายได้ตามเวลาที่เหมาะสม จึงต้องสามารถจัดการประยุกต์ความรู้ทางการแพทย์ ให้เข้ากับสภาพความต้องการที่แท้จริง สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรมของประชาชนได้ สามารถสื่อสารให้เข้าใจกันและกันได้ดี ทำหน้าที่เป็นหน่วยที่ให้ บริการสุขภาพดูแลสุขภาพที่ต่อเนื่อง และทำหน้าที่เสริมสร้างศักยภาพของประชาชนที่รับผิดชอบ ในการร่วมดูแลสุขภาพได้อย่างเหมาะสม สามารถพึ่งตนเองและพึ่งระบบบริการได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเพื่อเชื่อมโยงบริการ และส่งต่อไปรับบริการที่หน่วยอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นที่หน่วยบริการนี้จะต้องมีความสามารถในการให้บริการโดยตรงในทุกเรื่อง แต่ต้องสามารถจัดการกับสภาพปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยของประชาชนได้ดี

นโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของรัฐบาล มีหลักการที่สำคัญอันหนึ่งในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายนั้น คือ ระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่จะให้ความสำคัญกับการมีและใช้สถานบริการสุขภาพระดับต้น หรือเรียกว่า ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit : PCU) (โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, 2544, หน้า 21) ที่สามารถให้การบริการแบบผสมผสานทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ เป็นสถานบริการด่านแรกของระบบบริการสุขภาพ ที่ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิของการมีสุขภาพดี เป็นไปตามเป้าหมายของแนวคิดการปฏิรูประบบสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด โดยจุดประสงค์ของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในประเทศไทย ก็เพื่อให้มีระบบบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกทั้งทางกายภาพ เวลาที่ไป

ให้บริการ และมีบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ โดยให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสถานพยาบาลประจำตัว / ครอบครัว เป็นจุดบริการด่านแรกที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพ

ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาสถานบริการสุขภาพระดับต้น เป็นสถานบริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ จะทำให้ประชาชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน มีสุขภาพดี สามารถดูแลตนเองได้ในยามเจ็บป่วย มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพของตนเอง เพื่อให้บรรลุสู่การมีสุขภาพดีได้ต่อไปและยังสามารถเข้าถึงบริการได้ ดังนั้นในการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน จะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการปฏิรูประบบบริการสุขภาพระดับต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องผสมผสานทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรคและการมีส่วนร่วมในชุมชน สามารถบรรลุสู่การมีสุขภาพดีนั้น การรับรู้ของผู้ใช้บริการเป็นการรับรู้เฉพาะตัวบุคคล ที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจว่ามีการบริการที่สถานบริการนั้น มีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ และมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ของผู้ใช้บริการที่ประมวลได้จากสิ่งที่ได้รับตามที่เกิดขึ้น จากการบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น

จังหวัดอุทัยธานี ได้จัดให้มีศูนย์สุขภาพชุมชนดังกล่าวขึ้น ตามนโยบายภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2544 ซึ่งขณะที่ศึกษานี้ ดำเนินการมาได้ 10 เดือน โดยการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสถานอนามัยขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชน ที่มีโครงสร้างการดำเนินงานใกล้เคียงกับมาตรฐานการบริการสุขภาพระดับต้น การเดินทางสะดวก มีบุคลากรประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทันตภิบาล เพียงแต่มาตรฐานบางส่วนยังไม่ได้ตามเกณฑ์ เช่น จิตความสามารถ จำนวนและประเภทบุคลากร และการทำงานในเชิงรุก เมื่อได้มีการปรับเปลี่ยนมาเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ มีความเข้าใจ มีการรับรู้ถึงการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยมีแพทย์ออกตรวจรักษาโรคสัปดาห์ละ 1 วัน ขณะที่ศึกษานี้ สถานบริการสุขภาพระดับต้นที่เป็นสถานอนามัย ยังคงมีการให้บริการเหมือนเดิมในพื้นที่รับผิดชอบควบคู่ไปตามศักยภาพที่มีอยู่ด้วยทรัพยากรที่จำกัด จังหวัดอุทัยธานีมีสถานอนามัยรวมทั้งหมด 90 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 7 แห่ง และโรงพยาบาลทั่วไป 1 แห่ง ซึ่งในการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนนั้น ได้แบ่งตามพื้นที่จำนวนประชากรที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ แบ่งได้ทั้งหมด 29 แห่ง ซึ่งขณะที่ศึกษานี้ ได้มีการพัฒนาเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนแล้วจำนวน 26 แห่ง

และมีสถานีนอนามัยจำนวน 7 แห่ง ที่ยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ในการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นในจังหวัดอุทัยธานี โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการ โดยมีการควบคุมเรื่องของเพศ อายุ รายได้ การศึกษาและจำนวนครั้งในการไปใช้บริการ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงการจัดระบบบริการของสถานบริการสุขภาพระดับต้น เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของการปฏิรูประบบสุขภาพ ที่จะให้ความสำคัญการมีและการใช้สถานบริการสุขภาพระดับต้น เป็นสถานบริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ มีบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง สามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถบอกถึงการประเมินผลคุณภาพการจัดระบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นได้

คำถามการวิจัย

1. การรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานีเป็นอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่
2. ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานีเป็นอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการระหว่างผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนกับสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนกับสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์มาเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ให้เป็นสถานบริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ เป็นสถานพยาบาลประจำตัว / ครอบครัวให้บริการแบบผสมผสานทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการสนับสนุนโครงการในชุมชน การรับรู้ของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ เป็นการรับรู้เฉพาะตัวบุคคลตามความเข้าใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ใช้บริการที่จะประมวลได้จากสิ่งที่ได้รับตามสิ่งที่เห็น ในการศึกษาการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ ได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัย โดยจะทำการศึกษาถึงการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัย รวมถึงเปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัย โดยตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. การรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมีความแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย
2. ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมีความแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการประเมินผลคุณภาพการจัดกิจกรรมการบริการของสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัย เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการประเมินผลและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนาสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์
2. ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานไปพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการบริการของสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์เพื่อพัฒนางานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ในจังหวัดอุทัยธานี ได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนกับสถานีนามัย โดยทำการศึกษาถึงการรับรู้กิจกรรมการบริการและความ

พึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการสถานบริการสุขภาพระดับต้น ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของกระทรวงสาธารณสุข โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 – เดือนมกราคม 2546

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ตัวแปรต้น

1. ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ประกอบด้วย ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนมัย

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. การรับรู้กิจกรรมการบริการ
2. ความพึงพอใจในบริการ

ตัวแปรควบคุม ได้แก่

1. อายุ
2. เพศ
3. รายได้
4. การศึกษา
5. จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น (Primary Care service) หมายถึง สถานที่ให้บริการทางสุขภาพด่านแรก ที่ให้การบริการด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การให้บริการที่บ้าน และการบริการในชุมชน มีเครือข่ายการให้บริการ และระบบส่งต่อ เพื่อให้ได้รับการบริการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม ได้แก่ การให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีนอนมัย

ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit) หมายถึง สถานบริการสุขภาพระดับต้น ที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่กำหนดให้มีสถานบริการสุขภาพระดับต้น มีประชาชนในความรับผิดชอบประมาณ 10,000 คน (จังหวัดอุทัยธานีมีบางแห่งที่มีประชากรเกิน 10,000 คน) สถานที่ตั้งไม่ไกลผู้ใช้บริการสามารถเดินทางมาใช้บริการได้โดยรถยนต์ภายใน

30 นาที บุคลากรประกอบด้วย แพทย์ หรือพยาบาลวิชาชีพและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ให้บริการทางสุขภาพครอบคลุมทั้งด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพ การคัดกรองโรค เพื่อการป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การบริการดูแลสุขภาพที่บ้าน และการบริการในชุมชน มีระบบการส่งต่อเป็นเครือข่ายที่ชัดเจน

สถานีอนามัย (Health Center) หมายถึง สถานบริการสุขภาพระดับต้น ที่ตั้งอยู่ในแต่ละตำบลตามโครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุขระดับภูมิภาคที่ยังไม่ได้ดำเนินการเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รับผิดชอบประชาชน 3-10 หมู่บ้าน บุคลากรประกอบด้วย พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การดูแลสุขภาพที่บ้าน และการบริการในชุมชน มีเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรทางสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน อยู่ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานียามัย

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มีอายุ 20-59 ปี ที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานียามัย

กิจกรรมการบริการสุขภาพระดับต้น หมายถึง การจัดการบริการให้การดูแลสุขภาพประชาชนของสถานบริการสุขภาพระดับต้น ทั้งด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ ประกอบด้วย การบริการด้านรักษาพยาบาล การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การบริการด้านการป้องกันโรค การบริการด้านการฟื้นฟูสภาพ และการบริการด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน ดังนี้

กิจกรรมการบริการด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ทั้งการตรวจร่างกาย การจ่ายยารักษาโรคทั่วไป โรคเรื้อรังที่พบบ่อย การตรวจคัดกรองโรคเรื้อรังหรือโรคที่รุนแรง การดูแลเบื้องต้นผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุฉุกเฉิน การผ่าตัดเล็ก การตรวจชั้นสูตรเบื้องต้น ในขอบเขตที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมทั้งทัศนกรรมพื้นฐานคือ การตรวจวินิจฉัย การรักษาโดยการจ่ายยา การถอนฟัน การอุดฟัน และการขูดหินน้ำลาย

กิจกรรมการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการเพื่อการดูแลหญิงตั้งครรภ์ การให้วัคซีนสำหรับหญิงตั้งครรภ์ การบริการดูแลหญิงระหว่างตั้งครรภ์ การวางแผนครอบครัว โดยให้บริการจ่ายยาคุมกำเนิด การบริการฉีดยาคุมกำเนิด ใส่และเปลี่ยนถอดห่วงอนามัย บริการจ่ายถุงยางอนามัย การดูแลเด็กทั้งด้านพัฒนาการและการฉีดวัคซีนภูมิคุ้มกันโรคตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ การดูแลสุขภาพเด็กวัยเรียน การส่งเสริมและป้องกันทันตสุขภาพ การให้คำปรึกษา การดูแลผู้สูงอายุ การให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพแก่

ผู้ให้บริการทั้งระดับบุคคล และครอบครัว

กิจกรรมการบริการด้านการป้องกันโรค หมายถึง การให้ภูมิคุ้มกันโรคเพื่อป้องกันโรค นอกจากการได้รับวัคซีนขั้นพื้นฐาน ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ รวมทั้งการควบคุม เฝ้าระวัง และป้องกันโรคติดต่อ และการค้นหาผู้ป่วยและการรายงานโรคติดต่อทั้งระดับบุคคล และครอบครัว

กิจกรรมการบริการด้านการฟื้นฟูสภาพ หมายถึง การให้บริการเยี่ยมบ้านประชาชนที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง พิกัด อัมพาต และการติดตามผู้ป่วยที่ขาดนัดในเขตที่รับผิดชอบ ตามแผนที่กำหนด และวางแผนการรักษาดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลเพื่อการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการกระตุ้น พัฒนาการเด็ก

กิจกรรมการบริการด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน หมายถึง การดำเนินโครงการ แก้ปัญหาสุขภาพหรือสร้างเสริมสุขภาพตามสภาพความต้องการด้านสุขภาพของชุมชนในเขต รับผิดชอบ ได้แก่ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ความมั่นใจในการปฏิบัติตัวเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง ความเข้าใจด้านสุขภาพและปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยแก่ประชาชน การประเมินสภาพและความ ต้องการของชุมชน การดำเนินงานแผนงานรณรงค์เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาสุขภาพของชุมชนใน เขตรับผิดชอบ

การรับรู้กิจกรรมการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจที่เกิดขึ้นของ ผู้ใช้บริการว่ากิจกรรมการบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัยมีการให้บริการด้านการ รักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการฟื้นฟูสภาพ ด้านการป้องกันโรค และด้านการ สนับสนุนโครงการในชุมชน

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัย โดยครอบคลุมในด้านความสะดวก ความ เชื่อมโยง อรรถาธิบายความสนใจ การได้รับคำแนะนำ และคุณภาพบริการ

เพศ หมายถึง สถานภาพทางเพศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัย ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีเต็มรวมระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันตามปีปฏิทินของ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัยที่มีอายุ 20 – 59 ปี แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ อายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี

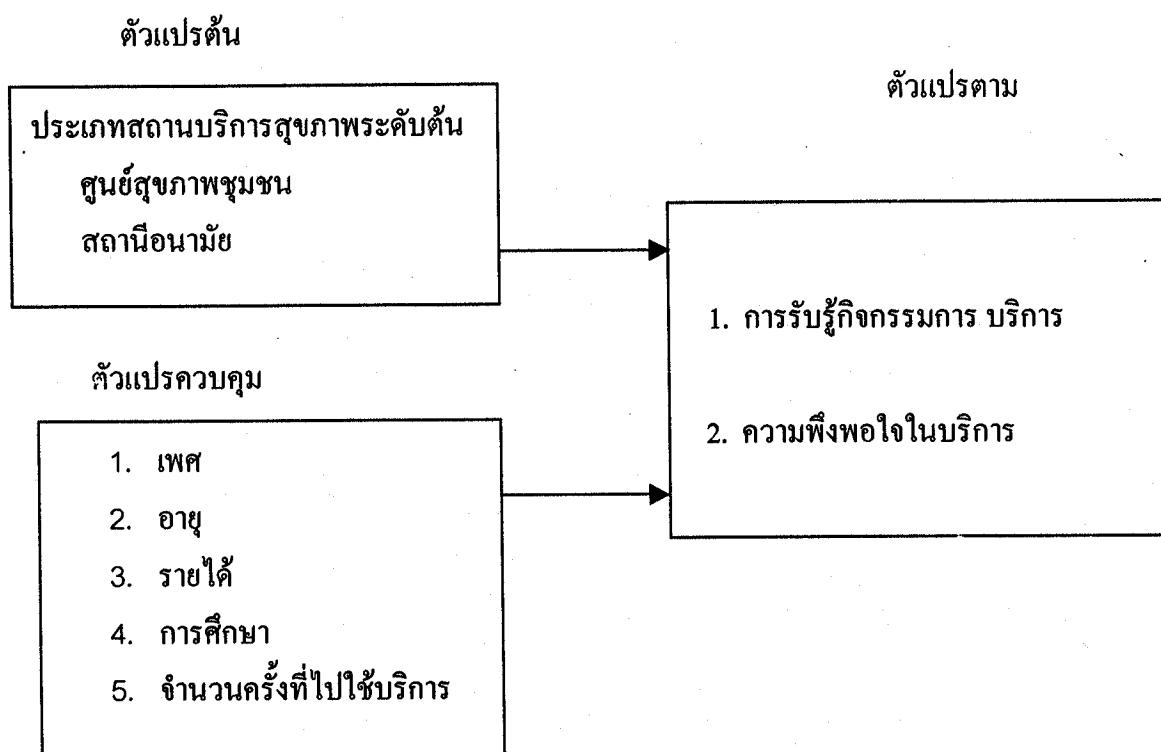
รายได้ หมายถึง จำนวนเงินรายรับต่อเดือนที่ได้จากการประกอบอาชีพหลักของ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัย แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 2,800 บาท รายได้ 2,801 – 6,000 บาท รายได้ 6,001 – 9,000 บาท และมากกว่า 9,000 บาท

การศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ไม่ได้เรียนหนังสือ จบศึกษาประถมศึกษา และจบมัธยมศึกษา หรือสูงกว่า

จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ หมายถึง ประสบการณ์ในไปใช้บริการในช่วงระยะเวลา 6 เดือนของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่สถานีอนามัย แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ไม่เคยไป ไปใช้บริการครั้งแรก ครั้งที่ 2 และมากกว่า 2 ครั้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับต้น ภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีเป้าหมายหลัก คือ เป็นบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค ทั้งถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาสถานบริการสุขภาพระดับต้นหรือศูนย์สุขภาพชุมชนให้เป็นสถานบริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ ให้บริการแบบผสมผสานทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และการสนับสนุนโครงการในชุมชน ในการรับรู้ของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ เป็นการรับรู้เฉพาะตัวบุคคล ว่าที่สถานบริการมีบริการในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และการสนับสนุนโครงการในชุมชนอย่างไร โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ เป็นตัวแปรควบคุมที่ใช้ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น ซึ่งความพึงพอใจในบริการ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ใช้บริการที่จะประมวลได้จากสิ่งที่ได้รับตามสิ่งที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการในด้านความสะดวก ความเชื่อมโยง อรรถาธิบายความสนใจ การได้รับคำแนะนำ และคุณภาพบริการ โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ เป็นตัวแปรควบคุมที่ใช้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยตามกรอบแนวคิดในการวิจัย