

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทำให้โลกแคบลงจากการสื่อสารและการคมนาคมที่สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางเด็ก ซึ่งมีสภาพบอบบางแต่เป็นทรัพยากรที่มีค่า ต้องการการดูแลเอาใจใส่ ทั้งนี้เนื่องจากเด็กจะเป็นผู้รับช่วงทุกสิ่งทุกอย่างจากผู้ใหญ่ ดังนั้นเด็กจึงควรเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาเพื่อให้พวกเขาเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “เด็กในวันนี้คือผู้ใหญ่ในวันหน้า” การให้รากฐานชีวิตที่ดีแก่เด็กเท่ากับเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับประเทศชาติในอนาคต การที่จะทำให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้องเพียงพอและครบถ้วนทุกด้านตั้งแต่วัยเยาว์เพื่อการเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพได้นั้น สุขภาพเด็กเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะทำให้เด็กมีพัฒนาการทางด้านร่างกายจิตใจและสติปัญญาที่ดีต่อไป (สุภาภรณ์ ธรรมชาติ, 2541)

สุขภาพหรือสุขภาวะ ในความหมายขององค์การอนามัยโลก คือ ภาวะที่เป็นสุขหรือสมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต และทางสังคม ไม่ใช่เพียงการปราศจากโรคหรือความพิการเท่านั้น ซึ่งในเดือนพฤษภาคม 2541 ที่ประชุมสมัชชาขององค์การอนามัยโลก เพิ่มคำว่า Spiritual Well-Being หรือสุขสภาวะทางจิตวิญญาณเข้าไปด้วย (ประเวศ วะสี, 2541) สุขภาพเด็ก นอกจากจะหมายถึงสภาวะสมบูรณ์แข็งแรงทั้งทางร่างกาย จิตใจ และการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี โดยปราศจากโรคและความเจ็บป่วย แล้วยังรวมถึงการเจริญเติบโตของร่างกาย และการเพิ่มพูนความสามารถหรือพัฒนาด้านสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และสังคมตามวัยด้วย (รวมพร คงกำเนิด, 2543)

ในอดีตที่ผ่านมา การให้บริการสุขภาพเด็กมีเป้าหมายเพื่อการบำบัดรักษาความเจ็บป่วย ซึ่งเน้นการแก้ปัญหาแบบตั้งรับ แต่ปัจจุบันมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กควบคู่กันไปทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ และการมีพัฒนาการอย่างสมดุล ทำให้เด็กมีโอกาสเกิดโรคด้อยค่า และเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นนอกเหนือจากการรักษาแล้วเด็กยังต้องการการป้องกัน การปกป้อง การส่งเสริมสุขภาพ และฟื้นฟูสมรรถภาพ ในกรณีที่มีความบกพร่องเกิดขึ้น (อรุณ บุญประกอบ, 2540)

เด็กปฐมวัย เป็นเด็กที่อยู่ในช่วงทารกแรกเกิดถึง 5 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นวัยของการวางรากฐานการเจริญเติบโตและการพัฒนาการของเด็กทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม การมีรากฐานที่ดีจะทำให้เด็กสามารถเจริญเติบโตและพัฒนาเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพที่ดีในอนาคต (ลดาวัลย์ ประทีปชัยกุล, 2545)

จากรายงานการทบทวนองค์ความรู้เรื่องเด็ก เยาวชน และครอบครัวในประเทศไทยที่บันทึกไว้ในระยะ 10-20 ปีที่ผ่านมา (จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ และคณะ, 2541) ซึ่งสรุปว่า สภาวะสุขภาพของเด็กปฐมวัย ณ ปี 2540 ประเทศไทยมีเด็กอายุ 0-4 ปี จำนวนประมาณ 5.355 ล้านคน (ร้อยละ 8.8 ของประชากรทั้งประเทศ) โดยเด็กมีแนวโน้มเกิดน้อยลง ทารกมีโอกาสรอดตายมากขึ้น ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา อัตราการตายของทารกในขวบปีแรกลดลงถึง 5 เท่า เหลือเพียง 34 ต่อเด็กเกิดมีชีวิตหนึ่งคน คาดว่าจะมีทารกตายในขวบปีแรกประมาณ 33,000 ราย สาเหตุการตาย 6 อันดับแรกของเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องจากการคลอด รูปวิปริตแต่กำเนิด โรคระบบทางเดินหายใจ โรคติดเชื้อแบคทีเรีย โรคระบบทางเดินอาหาร และอุบัติเหตุ และเป็นพิษ ส่วนการตายของเด็กในกลุ่มอายุ 1-4 ปี ที่รายงานด้วยใบมรณบัตร ในปี พ.ศ. 2537 มีเพียง 4,144 ราย โดยมีสาเหตุการตายที่สำคัญคือ อุบัติเหตุและการเป็นพิษ การให้วัคซีนครอบคลุมทั่วถึงดีขึ้น ทำให้โรคติดต่อสำคัญ ๆ ลดลง ยกเว้นโรคหัด โรคติดเชื้อที่พบบ่อยคือ ปอดบวม ตาแดง ไข้ไม่ทราบสาเหตุ บิด อาหารเป็นพิษและไข้เลือดออก สำหรับภาวะโภชนาการในภาพรวมดีขึ้น แต่ยังมีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ขาดสารอาหารประมาณ 1.3 ล้านคน บางส่วนมีปัญหาโลหิตจางจากการขาดธาตุเหล็กและวิตามินเอ สาเหตุมาจากการให้อาหารเสริมไม่เพียงพอ หรือมีพฤติกรรมให้อาหารเด็กไม่ถูกต้อง อัตราการเลี้ยงบุตรด้วยนมมารดาในเขตเมืองน้อยลงตลอดจนระยะในการให้เด็กดื่มนมมารดาสั้นลงด้วย สาเหตุสำคัญมาจากสภาวะทางเศรษฐกิจ ฟื้นฟูยังเป็นปัญหาสำคัญของเด็กวัยนี้ พบว่า มีพืชน้ำนมเฉลี่ย 3.4 ซีต่อคน (ลดาวัลย์ ประทีปชัยกุล, 2545)

จะเห็นได้ว่าสาเหตุความตายเพราะความเจ็บป่วยของเด็กปฐมวัยส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการขาดสารอาหาร โดยอาจเป็นพฤติกรรมการเลี้ยงดูบุตรที่ไม่เหมาะสมของบิดามารดา หรือพฤติกรรมการให้อาหารที่ไม่เหมาะสมของเด็กเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถป้องกันได้ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเลี้ยงดูของบิดามารดา และการปลูกฝังให้เด็กมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งกิจกรรมการให้ความรู้ด้านสุขภาพจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยให้เด็กมีสุขภาพดี ดังนั้นการดูแลที่ถูกต้องและมั่นใจจากบิดามารดาจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ พยาบาลเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการช่วยสนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่บิดามารดา ให้สามารถปฏิบัติกรดูแลเด็กได้อย่างมีคุณภาพและมั่นใจ (เกศินี เทพกาญจนา, 2538) ดังนั้นพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่ให้การ

พยาบาลอย่างมีคุณภาพ มองผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการได้ทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เป็นบริการแบบองค์รวม (Holistic Care) ก่อให้เกิดการบริการพยาบาลที่มีคุณค่า และเป็นผลดีต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถรับรู้คุณค่าและคุณภาพได้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2541)

การปรับปรุงคุณภาพการบริการของการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งควรมุ่งเน้นให้บริการแบบองค์รวม ซึ่งได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ โดยการพยายามหากลยุทธ์ให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัย เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่มีภารกิจในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมสุขภาพและจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี โดยในปีงบประมาณ 2546 นี้ กรมอนามัยได้กำหนดตัวชี้วัดในการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มอายุที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ เด็กอายุ 0-5 ปี มีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 90 และเด็กอายุ 0-5 ปี มีการพัฒนาการสมวัยร้อยละ 72

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร มีแผนที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี แต่ยังไม่มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานว่าปัจจุบันการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีเป็นอย่างไร และประสบการณ์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในปัจจุบันเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อให้มีคุณภาพบริการตามที่กรมอนามัยกำหนดและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการศึกษาเชิงธรรมชาติ เพื่อให้เข้าใจความหมายของปรากฏการณ์ในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติของความเป็นจริงเป็นระเบียบวิธีวิจัย

คำถามการวิจัย

1. การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร ตามการรับรู้ของผู้ให้และผู้รับบริการเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรรประสบความสำเร็จ

3. ปัญหาและอุปสรรคใด การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร เป็นอย่างไร
4. วิธีการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร เป็นอย่างไร
5. ความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพและโรงพยาบาลอื่น ๆ ต่อไป
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารกำหนดนโยบายและสนับสนุนการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีต่อไป
3. เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนวิชาการ การพยาบาลเด็กในการจัดกิจกรรมการพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค วิธีแก้ไขปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร จำนวน 1 แห่ง ในระหว่างวันที่ 29 สิงหาคม 2546 – 30 กันยายน 2546

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. คลินิกสุขภาพเด็กดี หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการแก่เด็กปฐมวัยที่มีอายุระหว่างแรกเกิดถึง 5 ปี ในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร
2. ผู้รับบริการ หมายถึง บิดาหรือมารดา หรือญาติของเด็กที่พาเด็กมารับบริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร
3. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิคที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร
4. รูปแบบการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี หมายถึง แบบแผนการให้บริการที่มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบชัดเจนสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน
5. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง โรงพยาบาลที่มีบทบาทหน้าที่ในการศึกษา วิจัยและพัฒนาระบบกลไก มาตรการ มาตรฐาน รูปแบบและวิธีการ เทคโนโลยีการส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการสาธารณสุข รวมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งด้านการส่งเสริมสุขภาพแก่เจ้าหน้าที่ และการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพให้แก่ชุมชน