

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 51 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล จากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขจากรัฐ ซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์ มาตรา 61 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่ เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ให้มีองค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็น การคุ้มครองผู้บริโภค

ทั้งนี้ รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย/ มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษาและวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้ 1) คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน 2) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพ ที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่ภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัดและส่งเสริมให้ ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม ในการพัฒนาสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ ให้บริการดังกล่าว ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ย่อมได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมาย 3) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึก ของความเป็นไทยมีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม 4) ส่งเสริมและสนับสนุน การกระจายอำนาจ 5) ส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษาวิจัยในศิลปวิทยาการแขนงต่าง ๆ และ เผยแพร่ข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการศึกษาวิจัยจากรัฐ 6) ส่งเสริมและ สนับสนุนความรู้รักสามัคคี

หน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นของรัฐแต่รัฐยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ดีในทุกระดับอย่างทั่วถึงได้ ทางออกที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายคือ รัฐต้องส่งเสริมให้เอกชนมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณสุขด้วย การบริการของภาคเอกชนนี้ต้องได้มาตรฐาน ทั้งด้านวิชาชีพและจริยธรรมตามที่รัฐกำหนด หน่วยบริการเอกชนที่ได้มาตรฐานและคุณภาพเท่านั้นจึงจะสามารถเข้าร่วมบริการด้านสาธารณสุขได้ ในร่างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ที่เกี่ยวกับนโยบายด้านสาธารณสุข บัญญัติไว้ว่า “ส่งเสริมให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุข” แสดงว่า เอกชนและชุมชนต้องมีส่วนร่วมสำคัญในการดูแลสุขภาพและงานสาธารณสุขด้วย สถานพยาบาลเอกชน ร้านยาคุณภาพ ถือเป็นเอกชนในความหมายนี้ ดังนั้นสถานพยาบาลและร้านยาที่ผ่านกระบวนการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานรัฐแล้วย่อมมีสิทธิเชื่อมต่อกับระบบประกันสุขภาพของรัฐได้

เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุขสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ รัฐธรรมนูญจึงได้ให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบทางแพ่งไว้ระดับหนึ่ง กล่าวคือถ้าผู้ประกอบการวิชาชีพได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรมแล้ว ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ดังนั้น มาตรฐานและจริยธรรมของวิชาชีพจะต้องออกข้อบังคับให้ชัดเจนโดยเร็ว และให้ผู้ประกอบวิชาชีพ ทุกคนได้รับรู้และปฏิบัติอย่างทั่วถึง การมีจริยธรรมที่ดีและมีมาตรฐานที่ชัดเจนจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปโดยความมั่นใจ และลดปัญหาการถูกฟ้องร้องคดีทางศาลได้ แต่ถ้าหากคนไข้ (ผู้บริโภค) ได้รับความเสียหาย รัฐธรรมนูญเปิดช่องให้ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายได้

เนื่องจากเทศบาลเมืองอ่างศิลามีประชากรทั้งสิ้น 29,284 คน ประกอบด้วย 4 ตำบล คือ ตำบลอ่างศิลา ตำบลเสม็ด ตำบลห้วยกะปิ ตำบลบ้านปึก (งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล ข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2554) มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างสูง มีความหลากหลายของประชากร ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีที่อยู่อาศัยที่เป็นโครงการหมู่บ้านเพิ่มมากขึ้นจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ผลกระทบที่ตามมาคือปัญหาด้านสาธารณสุข เช่น งานด้านรักษาความสะอาด ประชากรเพิ่มมากขึ้นจำนวน ขยะก็จะเพิ่มตามจำนวนประชากร ซึ่งทำให้การจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ทั่วถึงตามจุดต่าง ๆ จะทำให้เกิดปัญหาที่ตามมาคือ มีขยะตกค้างจากการจัดเก็บตามจุดชุมชนต่าง ๆ ทำให้เกิดมีกลิ่นที่เกิดจากการสะสมของขยะส่งกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณนั้น ดังปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและจะต้องได้รับความร่วมมือทั้งสองฝ่าย ประชาชนและเทศบาล ซึ่งเทศบาลมีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลงานด้านสาธารณสุข คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในการดำเนินงาน ด้านสาธารณสุขในเขตเมืองจะประสบปัญหาขาดความร่วมมือ และความสนใจของ

ประชาชน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากสภาพเศรษฐกิจ ลักษณะทางด้านสังคมเมือง การดำเนินงานที่ผ่านมานโยบาย การทำงานมาจากส่วนกลางเป็นหลักแต่รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดให้คนเป็นศูนย์กลาง การพัฒนา กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและมีการตรวจสอบการใช้ อำนาจมากขึ้น แม้แต่ภาครัฐต้องยึดหลักการบริหารตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ พ.ศ. 2543

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยทำงานด้านการบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความสนใจศึกษา ความต้องการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการด้านสุขภาพกายและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านงานป้องกันและควบคุมโรค ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ด้านรักษาความสะอาด ด้านรักษาพยาบาลเป็นต้น นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญตรงกับความต้องการของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการด้านสาธารณสุข จำแนกตามเพศ การศึกษา รายได้ อาชีพ อายุ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

### สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุขที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุขที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุขที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุขที่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุขที่แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขต่างกัน มีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุขที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรได้แก่ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 29,284 คน (งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล ข้อมูล ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2554)

2. กลุ่มตัวอย่าง โดยการเจาะจงจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 400 คน

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีทั้งหมด 4 ตำบล ด้วยแบบสอบถามซึ่งมีตัวแปรที่นำมาศึกษา คือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ การศึกษา รายได้ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่มีผลต่อความต้องการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความต้องการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา ประกอบด้วย 1) ด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม 2) ด้านงานป้องกันและควบคุมโรค 3) ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ 4) ด้านงานรักษาความสะอาด 5) ด้านรักษาพยาบาล

### ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555-ธันวาคม พ.ศ. 2555

## นิยามศัพท์เฉพาะ

สาธารณสุข หมายถึง การป้องกันและรักษาโรค ทำนุบำรุงให้ประชาชนมีสุขภาพและพลานามัยดี มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สังคมใดจะเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้ จำเป็นต้องมีพลเมืองที่มีสุขภาพอนามัยดี อันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการพัฒนาสาธารณสุขขึ้น การสาธารณสุขมีความสำคัญทั้งต่อตัวบุคคลและสังคมเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ความต้องการบริการด้านสาธารณสุข หมายถึง ความต้องการของประชาชนที่ต้องได้รับการตอบสนองด้านสาธารณสุขเพื่อความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิตและสุขภาพ

ด้านสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง เป็นการให้บริการด้านสุขาภิบาลต่าง ๆ เช่น การจัดสุขาภิบาลอาหาร การตรวจหาสารพิษ สารปนเปื้อนในอาหาร รวมถึงการจัดตั้งตลาด และเรื่องร้องเรียน ฯ

ด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ หมายถึง การจัดการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคติดต่อ ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีการดูแลสุขภาพอนามัย การส่งเสริมให้ประชาชนนำสุนัขหรือสัตว์เลี้ยงไปฉีดวัคซีน โรค การรณรงค์ให้ประชาชนมีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)

ด้านส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง เป็นการให้บริการด้านสุขภาพกายและจิตใจให้มีร่างกายแข็งแรง ปราศจากโรคภัย ซึ่งเป็นการบริการให้กับประชาชนทุกเพศทุกวัน รวมถึงการจัดตั้งกลุ่มต่าง ๆ เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ

ด้านรักษาความสะอาด หมายถึง ความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล หมายถึง การดูแลรักษาในเรื่องความสะอาดของถนนหนทาง ทางเดิน และที่สาธารณะทั้งหมด ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสองข้างถนนในเขตเทศบาลให้มีความสะอาดและสวยงาม การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของทางเดินเท้า อาคารสถานที่ภายในเขตเทศบาล การดูแลจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล การจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันลดปริมาณขยะมูลฝอย

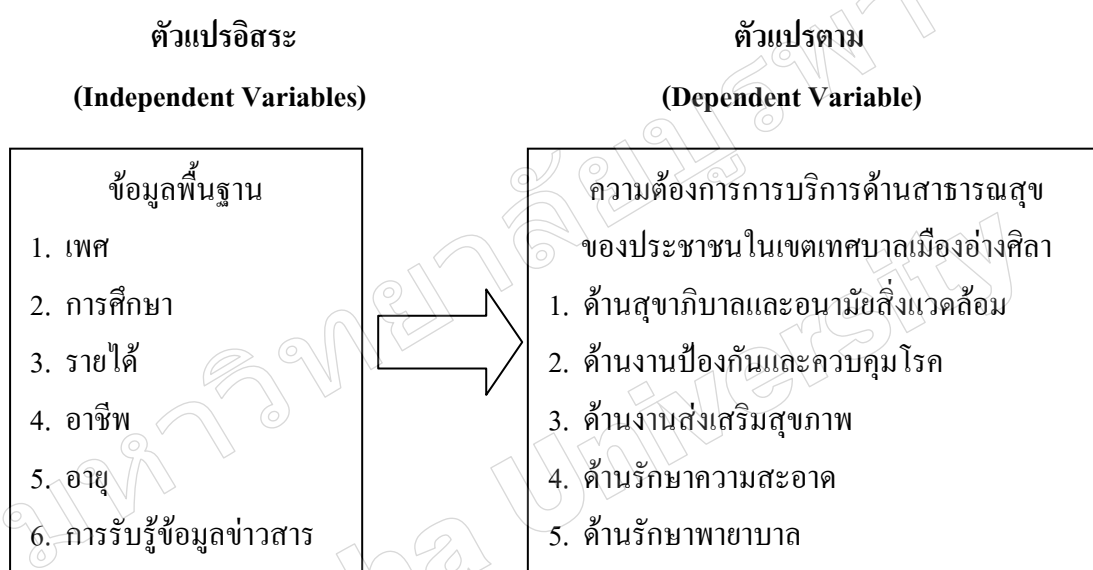
ด้านรักษาพยาบาล หมายถึง การบริการตรวจรักษาให้การพยาบาลที่เหมาะสม และให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย หน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกให้บริการตรวจในชุมชนต่าง ๆ ข้อมูลพื้นฐาน หมายถึง เพศ การศึกษา รายได้ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความต้องการของประชาชนในเขตเมืองในงานด้านสาธารณสุข
2. ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขเทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งจะนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนด แนวทางและนโยบายการบริหารการปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. เทศบาลเมืองอ่างศิลาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ทางในด้านการบริหารการปฏิบัติงานด้านการบริการกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดของปีเตอร์ เอฟ ครัวคเกอร์ (สุภาพรณ ประทุมมา, 2548) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ การบริการด้านสาธารณสุข (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลเมืองอ่างศิลา, 2554) ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้คือ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย