



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน

กรณีศึกษา ศูนย์สุขภาพชุมชนบางคู

อำเภอท่าเรือ จังหวัดลพบุรี

โดย

นายจิตริน

นาคะศิริ

นายจักรน้อย

เดิศพาพงศ์

นายณัฐนันท์

ฉินสมปิติ

นายอชงไชย

แชนบัตติงก์เพชร

ผลงานวิจัยนันทศึกษา ระดับปริญญาตรี

วิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตเพชรบุรี

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

ในภาวะปัจจุบันนี้โรคภัยไข้เจ็บก็มีการพัฒนาและเพิ่มมากขึ้น จนเป็นโรคระบาดที่มีความรุนแรงขึ้น และยังประกอบด้วยว่าปัญหาทางด้านการบริการทางด้านสุขภาพ ดังนั้นกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2550 : 23) ได้ระบุถึงปัญหาการบริการสุขภาพในอนาคต ว่ายังมีสาเหตุหลายประการที่คาดการณ์ได้ว่าในอนาคตคุณภาพบริการโดยรวมจะลดลง เช่น ปัญหาความไม่สมดุลของการกระจายเทคโนโลยีทางการแพทย์และจำนวนแพทย์ที่จะเข้ามาดำเนินการ ซึ่งมีปัญหามาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน และจะมีปัญหามากขึ้นในอนาคตข้างหน้า โดยจะมีความขาดแคลนเทคโนโลยีทางการแพทย์ในสถานบริการสุขภาพส่วนใหญ่ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ และข้อมูลปัจจุบันพบว่า มีการกระจุกตัวของเทคโนโลยีในสถานบริการสุขภาพขนาดใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ๆ ทั้งในส่วนของ โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสังกัดอื่นๆ รวมถึงโรงพยาบาลเอกชน และอนาคตก็คาดการณ์ได้ว่าจะยังมีการกระจุกตัวของเทคโนโลยีในสถานบริการสุขภาพขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น

โลกของยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพมีบทบาทสำคัญ ในการตัดสินใจความสามารถและประสิทธิภาพขององค์กร คุณภาพจึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรตลอดจนสถานบริการสุขภาพทั้งของรัฐและเอกชน นำมาใช้ในการปรับปรุงและแข่งขันในเรื่องการให้บริการ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลของรัฐที่พบว่า มีปัญหามากมายที่เป็นอุปสรรคในการรักษาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน อาทิ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะแพทย์ในสถานบริการสุขภาพขนาดเล็กที่อยู่ในชนบทห่างไกล ซึ่งคาดการณ์ได้ว่า ในอนาคตอีกสิบปีข้างหน้าจะมีปัญหาการขาดแคลนมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์มีแนวโน้มที่จะไหลเข้าไปสู่สถานบริการสุขภาพขนาดใหญ่ทั้งในภาครัฐและเอกชน เพราะมีปัจจัยสนับสนุนหลายประการ เช่น การเรียกร้องสิทธิของประชาชนที่มีแนวโน้มว่าจะมีการฟ้องร้องแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มากขึ้น ทำให้แพทย์ที่อยู่ในชนบทซึ่งส่วนใหญ่เป็นแพทย์จบใหม่ที่มีประสบการณ์น้อย และในสถานบริการสุขภาพขนาดเล็กจะมีแพทย์เพียงหนึ่งหรือสองคน จึงขาดบุคลากรที่จะคอยช่วยเหลือแนะนำในการให้การดูแลรักษาผู้ป่วย ในขณะที่ผู้ป่วยมีแนวโน้มจะเรียกร้องบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์และปัญหาความไม่สมดุลของการกระจายเทคโนโลยีทางการแพทย์ จึงคาดการณ์ได้ว่าในอนาคตอีกสิบปีข้างหน้าจะทำให้คุณภาพบริการในสถานบริการสุขภาพขนาดเล็กและสถานบริการสุขภาพอยู่ห่างไกลลดลงอย่างมากรวมทั้งปัญหาด้านงบประมาณภาครัฐที่มีการจัดสรรงบประมาณ ที่ให้สถานบริการสุขภาพที่มี

ประชากรอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนมากได้รับงบประมาณไปมาก แต่สถานบริการสุขภาพที่มีจำนวนประชากรในเขตพื้นที่น้อยได้รับงบประมาณน้อย แต่โดยภาพรวมพบว่าสถานบริการให้ได้ตามมาตรฐานสาธารณสุข

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน และศึกษาการเข้าถึงการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน กรณีศึกษาคำบลบางคู อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มผู้นำในชุมชน, กลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข, กลุ่มผู้รู้, กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วย ในเขตตำบลบางคู อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 32 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนหรือชาวบ้านที่เป็นสมาชิกของชุมชน ไม่มีความพึงพอใจในความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ โดยเห็นว่าบริการที่มีอยู่นั้นไม่สามารถที่จะรองรับบริการของประชาชนได้เพียงพอประการต่อมา ประชาชนหรือชาวบ้านที่เป็นสมาชิกของชุมชน ไม่มีความพึงพอใจในการเข้าถึงแหล่งบริการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ ซึ่งภายในสถานพยาบาลไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ในเรื่องของสุขภาพของคนในชุมชนมากเท่าที่ควรแต่ประชาชนหรือชาวบ้านที่เป็นสมาชิกของชุมชน มีความพึงพอใจในการเข้าถึงแหล่งบริการ ในเรื่องสถานที่ตั้งของสถานพยาบาล ประการที่สาม ประชาชนของชุมชน ไม่มีความพึงพอใจในความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ เนื่องจากอุปสรรคความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานพยาบาลนั้นมีน้อย ประการที่สี่ประชาชนของชุมชน ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีสิทธิคุ้มครองการรักษาในด้านการเลือกรับบริการ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้บริการจากสถานพยาบาลของเอกชนมากกว่าการใช้บริการจากสถานพยาบาลของรัฐแต่ประชาชนหรือชาวบ้านที่เป็นสมาชิกของชุมชน มีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีสิทธิคุ้มครองการรักษา ในด้านการเสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากการเสียค่าใช้จ่ายในการบริการของสถานอนามัยนั้นจะน้อยกว่าสถานพยาบาลของเอกชน และสุดท้ายประชาชนของชุมชน ไม่มีความพึงพอใจในการยอมรับคุณภาพของบริการ ในเรื่องของระดับมาตรฐาน เพราะเชื่อว่า สถานพยาบาลของเอกชนนั้นดีกว่า