

9-1-2540

ศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร

อรพินท์ ขุนาค

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/jdm>



Part of the [Demography, Population, and Ecology Commons](#)

Recommended Citation

ขุนาค, อรพินท์ (2540) "ศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร," *Journal of Demography*. Vol. 13: Iss. 2, Article 2.

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/jdm/vol13/iss2/2>

This Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Journal of Demography by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

ศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร

อรพินท์ บุนนาค *

ความนำ

กรุงเทพมหานครได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตประชาชน โดยเฉพาะทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองหลวง ฉะนั้น บริการทางด้านสาธารณสุขต่างๆจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองหลวง แม้ว่าสถานบริการทางสาธารณสุขในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นๆ แต่กรุงเทพมหานครก็มีการเพิ่มของประชากรอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเป็นการเพิ่มเนื่องมาจากการย้ายถิ่นของชาวชนบทที่อพยพเข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริการทางด้านสาธารณสุขโดยเฉพาะจากทางฝ่ายรัฐมีจำนวนไม่เพียงพอกับคนกลุ่มดังกล่าว ถึงแม้ว่าปัจจุบันมีสถานพยาบาลต่างๆของเอกชนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของโรงพยาบาลเอกชน โพลีคลินิก หรือสถานพยาบาลขนาดเล็ก ต่างก็ได้รับความนิยมจากประชาชนว่ามีความสะดวกรวดเร็วทันใจในการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับสถานพยาบาลของรัฐโดยทั่วไป เพียงแต่ว่ามีค่ารักษาพยาบาลที่แพงมาก ซึ่งสำหรับผู้ที่มิร่ำรวยได้ไม่มากนักจึงจำเป็นต้องพึ่งพาสถานพยาบาลของรัฐ หรือในกรณีที่เจ็บป่วยเพียงเล็กน้อยก็ต้องหาซื้อยาตามร้านขายยาโดยทั่วไป เป็นต้น

สำนักอนามัยในสังกัดศาลาว่าการกรุงเทพมหานครนั้น เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยตรง จึงมองเห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเข้าไปสู่กลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาสและในพื้นที่บางแห่งที่ยังมีการบริการที่ไม่ทั่วถึง จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่าประชาชนไปใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขค่อนข้างต่ำ คือประมาณอัตราเฉลี่ย 0.3 ครั้งต่อคนต่อปี และมีจำนวนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขในแต่ละแห่งเฉลี่ยประมาณ 60 คนต่อวัน (สุพิตรา ศรีวนิชกร : 2538) ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในระบบบริการของศูนย์ฯ ความเชื่อถือศรัทธา หรือสาเหตุจากการกระจายสถานบริการที่ยังไม่เหมาะสม ตลอดจนการมีสถานบริการอื่นๆให้เลือกใช้อยู่มากมายก็เป็นได้ ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร

* รองศาสตราจารย์ประจำสถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นหน่วยงานระดับกองในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนโดยทั่วไป โดยการกระจายระบบบริการอนามัยสู่ชุมชนและเป็นการลดความหนาแน่นของประชาชนที่ไปรับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ ปัจจุบันมีศูนย์บริการสาธารณสุขทั่วกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้นกว่า 60 แห่ง (รวมศูนย์ฯ สาขา ศูนย์บริการเคลื่อนที่ตลอดจนโรงพยาบาลในระดับชุมชนอีกจำนวนหนึ่ง) โดยมีหน้าที่หลักๆ ที่ต้องรับผิดชอบ คือ

ก. การส่งเสริมสุขภาพและอนามัย ได้แก่การวางแผนครอบครัว การอนามัยแม่และเด็ก อนามัยโรงเรียน บริการด้านสุขภาพจิต การเฝ้าระวัง โภชนาการ การทันตสาธารณสุข การศึกษา การสงเคราะห์ทางสาธารณสุข การเยี่ยมบ้าน และการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นต้น

ข. การป้องกันและควบคุมโรค ได้แก่การส่งเสริมภูมิคุ้มกันโรค การอนามัยสิ่งแวดล้อม การควบคุมวัณโรค โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ การป้องกันยาเสพติด การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การควบคุมสัตว์นำโรคและแพร่โรค เป็นต้น

ค. การรักษาพยาบาล ได้แก่การให้การรักษาพยาบาลในระดับหนึ่งแก่ประชาชนทั่วไปในศูนย์ฯ เอง และการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปยังชุมชนต่างๆ รวมทั้งระบบการส่งต่อผู้ป่วย เป็นต้น

สำหรับการศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขทั้งจากรายงานการศึกษาต่างๆ สรุปรายงานการประชุม และสัมมนา ตลอดจนสภาพความเป็นจริงที่ได้พบในการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีข้อดีและข้อเสียพอสรุปได้ดังนี้คือ

ข้อดีของศูนย์ฯ

1. ศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัดของกรุงเทพมหานครนั้น แทบทุกศูนย์ตั้งอยู่ในชุมชนที่มีประชากรอย่างหนาแน่นและมีความด้อยโอกาสในสังคมอยู่แล้ว ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่ยามเจ็บไข้ย่อมมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ได้สะดวกรวดเร็ว เพราะตั้งอยู่ใกล้กับที่อยู่อาศัย ฉะนั้นถ้ามีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชนแล้วย่อมเป็นหน่วยงานที่จะทำหน้าที่รับใช้ชุมชนได้เป็นอย่างดี
2. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือถ้าเสียก็น้อยมากเมื่อเทียบกับสถานพยาบาลอื่นๆ ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันนั้น
3. มีแพทย์/พยาบาลในสังกัดพอที่จะหมุนเวียนมาทำงานให้กับศูนย์ฯ ได้
4. ศูนย์ฯ มีบริการครบทุกด้านไม่ว่างานสังคมสงเคราะห์ และงานชุมชน
5. มีบุคลากรครบในทุกสาขา เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนมีแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะโรคที่มาให้บริการในแต่ละศูนย์ฯ ได้

ข้อเสียของศูนย์ฯ

1. ค่านิยม ทักษะคิด หรือความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปที่มีต่อศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นไปในทางด้านลบเสียส่วนใหญ่ โดยมีภาพพจน์เป็นสถานพยาบาลเก่าๆ เป็นต้น
2. ศูนย์บริการสาธารณสุขนั้นมีไว้บริการให้กับประชาชนในทุกระดับชั้น แต่เนื่องจากศูนย์ฯ เป็นจำนวนมากตั้งอยู่ในบริเวณชุมชนแออัด และในสถานที่ที่มีผู้ที่อาศัยอยู่เป็นผู้ด้อยโอกาสในสังคม ฉะนั้นผู้ที่ไปใช้บริการจึงเป็นประชาชนเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น
3. ระบบส่งต่อผู้ป่วยของศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นยังมีปัญหาอยู่มาก และยุ่งยากในการดำเนินการ
4. ระบบการจ่ายยาฟรีหมดของศูนย์ฯ นั้น ทำให้คุณค่าของยาและการบริการด้อยค่าลง ทำให้ศูนย์ฯขาดเงินบำรุงในการพัฒนาศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ศูนย์ฯขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ประชาชนไม่ทราบความเป็นไป และกิจกรรมต่างๆ ที่ศูนย์ฯ มี และกำลังดำเนินการอยู่

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของ “โครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุข และโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดกรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้ดำเนินการโดยสถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2537 - มกราคม 2538 โดยวิธีใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข และโรงพยาบาลชุมชนที่เป็นเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้จำนวนตัวอย่างผู้ที่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 419 ราย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับศูนย์บริการสาธารณสุขที่เป็นตัวแทนของศูนย์บริการในเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอก ตลอดจนโรงพยาบาลชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่งด้วยกัน คือ

ศูนย์ชั้นใน ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 20, 23 และ 27
ศูนย์ชั้นกลาง ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 21 และ 40
ศูนย์ชั้นนอก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 42 และ 53
โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนลาดกระบัง

ความพึงพอใจและแบบแผนการใช้บริการของประชาชน

“ความพึงพอใจ” ในที่นี้หมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการนั้นๆ ซึ่งมีวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท คือ (Roghman, et al. : 1979)

- ความพึงพอใจโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากรและระบบการให้บริการทางการแพทย์
- ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจ ประสบการณ์ในด้านต่างๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้เป็นประจำ

นอกจากนั้นอาเดย์ และ แอนเดอร์สัน (Aday and Anderson : 1975) ยังได้ค้นพบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการในสถานพยาบาลคือ ความสะดวกจากการบริการ การมีประสบการณ์ที่ดี การที่ผู้ให้บริการมีอริยาสัยและความเป็นกันเอง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ คุณภาพของบริการ ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วย เป็นต้น ซึ่งต่อมา แวร์และคณะ (Ware, et al. : 1978) ได้ทำการศึกษาและรวบรวมคำนิยามความพึงพอใจของผู้ป่วยไว้ ซึ่งได้แก่ ศิลปะในการรักษาพยาบาล คุณภาพการรักษาพยาบาล การเข้าถึงบริการและความสะดวกสบาย ค่าใช้จ่ายต่างๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความพร้อมในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการรักษาพยาบาล และประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล เป็นต้น

ส่วนการศึกษาถึงขอบเขตและวิธีวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อสถานพยาบาลต่าง ๆ นั้นพบว่าปัจจัยทางประชากร สังคม และเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อสถานพยาบาลอีกด้วย ทั้งนี้เพราะลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลแต่ละแห่งนั้นย่อมให้ความพึงพอใจต่อประชาชนที่มีลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจ และสังคมที่แตกต่างกันออกไป ตัวอย่างปัจจัยทางประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ได้ง่ายกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยได้ดีกว่า ส่วนในเรื่องของระดับการศึกษานั้นพบว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงจะมีความระมัดระวังกับการรักษาสุขภาพ ทั้งในด้านการป้องกันและการดูแลรักษา (ประภัสสร เสียวไพโรจน์ : 2523) ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาน้อยมักจะพึงพอใจกับสถานบริการทางการแพทย์ได้ง่ายกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง เนื่องจากมีความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า (วิภา ครุรงค์พิศิษฐ์กุล : 2525) สำหรับในเรื่องของรายได้ ก็เช่นเดียวกันเพราะผู้ที่มีรายได้ต่ำมักจะมีดวงพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงกว่า (บุศรา เกิดพึ้งบุญประชา และคณะ : 2536)

สำหรับในเรื่องความพึงพอใจและแบบแผนการใช้บริการของผู้ที่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขของการศึกษาครั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ ซึ่งปัจจุบันอายุติดการไปใช้บริการแล้ว หรือยังคงไปใช้บริการอยู่ก็ได้ พบว่า ประชาชนที่เคยไปใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80-90) มีความเห็นว่าบริการทางด้านสาธารณสุขต่างๆ ที่ทางศูนย์ฯ มีไว้เป็นบริการที่ดีอยู่แล้ว โดยได้ให้ความสำคัญสูงสุดเรียงลำดับดังนี้คือ

- การให้บริการแบบรักษาฟรี
- การที่ศูนย์ฯเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกระดับมาใช้บริการ
- ความสามารถของแพทย์/พยาบาล

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า ศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครนั้นแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 ส่วนคือ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุมสุขภาพอนามัย และการรักษาพยาบาล ซึ่งจากการสอบถามผู้ที่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์ในด้านของการบริการ การไปใช้บริการ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆของศูนย์ นั้น ในตารางที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ที่เคยไปใช้บริการในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพอนามัย โดยพิจารณาตามลักษณะงานส่งเสริมสุขภาพอนามัย 5 เรื่อง คือ (1) ให้คำแนะนำเรื่อง การวางแผนครอบครัว (2) ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์ และหลังคลอด (3) ให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต (4) มีพยาบาลเยี่ยมบ้านมาแนะนำสุขภาพ และ (5) มีคลินิกผู้สูงอายุ พบว่าในส่วนของ การให้บริการร้อยละ 97.6 ของผู้ตอบว่าทางศูนย์ฯมีการให้คำแนะนำเรื่อง การวางแผนครอบครัว ร้อยละ 96.1 ตอบว่าศูนย์บริการฯให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์และหลังคลอด สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพจิต และมีพยาบาลเยี่ยมบ้านมาแนะนำสุขภาพนั้น มีเพียงร้อยละ 74.8 และ 83.1 ตามลำดับ ส่วนการบริการเกี่ยวกับคลินิกผู้สูงอายุนั้น มีเพียง 3 ใน 5 ของผู้ตอบที่ระบุว่าศูนย์ฯมีบริการนี้ ส่วนการไปใช้บริการในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพพบว่า มีจำนวนผู้เข้าข่ายที่ตอบคำถามในข้อนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะผู้ที่ไปใช้บริการบางคนไม่เข้าข่ายในการไปใช้บริการในบางเรื่อง เช่น ผู้ที่ยังไม่มีบุตรยอมไม่ไปใช้บริการในเรื่องการให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์และหลังคลอด หรือผู้ที่ยังไม่แก่ก็ไม่ไปใช้คลินิกผู้สูงอายุ เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเฉพาะจำนวนผู้เข้าข่ายในการไปใช้บริการในแต่ละกิจกรรมแล้ว พบว่าสมเหตุสมผลกับการดำเนินชีวิตของคนโดยทั่วไป โดยเฉพาะประชาชนที่ตกเป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ที่มิได้อยู่ในวัยกลางคน ฉะนั้นจำนวนผู้ที่ไปใช้บริการในกิจกรรมต่างๆที่ศูนย์มีไว้บริการจึงสอดคล้องกับวิถีชีวิตของแต่ละคน โดยเฉพาะในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพและอนามัย เพราะประชาชนที่เข้าข่ายในการตอบคำถามในกิจกรรมต่างๆซึ่งได้แก่ การวางแผนครอบครัว การมีพยาบาลมาแนะนำด้านสุขภาพ การปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์และหลังคลอด การให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต และการมีบริการดูแลผู้สูงอายุนั้นเมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ที่เคยไปใช้บริการต่างๆในแต่ละเรื่องแล้ว พบว่าประชาชนที่เคยไปใช้บริการนั้นใช้บริการจากพยาบาลที่มาเยี่ยมบ้านมากที่สุดคือร้อยละ 68.5 ซึ่งเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะสะดวกที่มีพยาบาลมาพบเองที่บ้านโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปถึงศูนย์ฯเอง อันดับรองลงมาได้แก่ การไปใช้บริการที่คลินิกผู้สูงอายุ ทั้งๆที่จำนวนผู้ที่เข้าข่ายตอบคำถามในข้อนี้มีจำนวนน้อย แต่กลับมีผู้ใช้บริการถึงร้อยละ 36.7 ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่สุขภาพไม่แข็งแรงและมีโรคประจำตัวจึงต้องไปหาและปรึกษาหารือแพทย์/พยาบาลอยู่ตลอดเวลา ส่วนการไปขอคำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัวนั้นมีประชาชนเคย

ไปใช้บริการร้อยละ 32.9 และเมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจในการใช้บริการในกิจกรรมต่างๆดังกล่าวข้างต้นนั้น ปรากฏว่ามีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไปพอใจกับบริการที่ได้รับจากศูนย์ฯ

ส่วนในตารางที่ 2 ได้แสดงให้เห็นในเรื่องการป้องกันและควบคุมด้านสุขภาพอนามัยที่ทางศูนย์ฯมีบริการให้กับประชาชน ซึ่งในกิจกรรมต่างๆที่ทางศูนย์ฯ มีนั้น ได้แก่ (1) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ (2) การรักษากามโรคและการแจกถุงยางอนามัย (3) มีคลินิกยาเสพติด และ (4) การฉีดวัคซีนสุนัข/แมว ประชาชนที่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ ตอบว่าทางศูนย์ฯมีการให้บริการคือ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆมากที่สุด คือร้อยละ 99.3 ส่วนเรื่องการรักษาโรคและการแจกถุงยางนั้นมีอยู่ประมาณร้อยละ 91.1 ในขณะที่การฉีดวัคซีนให้กับสุนัข/แมวนั้นมีอยู่ร้อยละ 60.7 สำหรับการไปใช้บริการในกิจกรรมต่างๆที่ศูนย์ฯ มีการให้บริการนั้น ปรากฏว่าประชาชนส่วนใหญ่ไปฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ มากเป็นอันดับแรกคือ ร้อยละ 65.1 ส่วนการไปใช้บริการในเรื่องการฉีดวัคซีนสุนัข/แมวนั้นมีมากรองลงมาคือ ร้อยละ 31.1 ส่วนการไปรักษากามโรคและรับแจกถุงยางนั้น กลับปรากฏว่ามีผู้ไปใช้บริการน้อยมากคือ เพียงร้อยละ 8.5 เท่านั้น ทั้งๆที่เกือบทุกคนที่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ ทราบว่ามีบริการดังกล่าวอยู่ แต่กลับมีผู้ไปใช้บริการที่น้อยมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ป่วยไม่ยอมไปปรึกษาแพทย์/พยาบาลที่ศูนย์ฯซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและคุ้นเคยกันหรือเป็นเพราะการรักษาโรคหรือถุงยางต่าง ๆ นั้นมีขายอยู่ตามร้านขายยาทั่วไป อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามถึงความพอใจกับบริการต่าง ๆ นั้น พบว่ามากกว่าร้อยละ 95 ของประชาชนที่เคยไปใช้บริการดังกล่าวพอใจกับบริการที่ได้รับ

เมื่อสอบถามผู้ที่เคยไปใช้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย 6 กิจกรรมคือ (1) การรักษาโรคทั่วไป (2) การรักษาโรคเหงือกและฟัน (3) บริการให้น้ำเกลือ (4) บริการผ่าตัด (5) รักษาโรคเรื้อรังต่างๆ และ (6) ถ้ารักษาไม่ได้มีการส่งต่อ (ตารางที่ 3) พบว่าในส่วนของการให้บริการเกือบทั้งหมดของผู้ที่เคยไปใช้บริการตอบว่า ศูนย์ฯให้การักษาโรคทั่วไป (ร้อยละ 99.8) ให้การรักษาโรคเหงือกและฟัน (ร้อยละ 96.4) ถ้ารักษาไม่ได้มีการส่งต่อ (ร้อยละ 93.3) รักษาโรคเรื้อรังต่างๆ (ร้อยละ 82.9) สำหรับบริการอื่นๆ มีสัดส่วนที่ตอบว่ามีการให้บริการน้อยกว่า เช่น การให้น้ำเกลือ (ร้อยละ 68.0) และบริการผ่าตัด (ร้อยละ 61.3) และเมื่อสอบถามถึงการเคยไปใช้บริการในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับ "การรักษาพยาบาล" นั้น พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไปใช้บริการเกี่ยวกับการรักษาโรคทั่วไปถึงร้อยละ 75.8 รองลงมาคือการไปรักษาโรคเหงือกและฟันร้อยละ 42.3 ส่วนการรักษาโรคเรื้อรังต่างๆนั้นมีอยู่ร้อยละ 19.7 นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่เคยไปใช้บริการในแต่ละเรื่องนั้นมีความพอใจกับบริการที่ได้รับถึงร้อยละ 90

ส่วนเหตุผลต่างๆในการมาใช้บริการที่ศูนย์ฯนั้น มากกว่าครึ่งหนึ่งของประชาชนที่มาใช้บริการให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด คือร้อยละ 52.0 ร้อยละ 16.5 เห็นว่าเป็นเพราะเสียค่าใช้จ่ายน้อย ส่วนที่เห็นว่าศูนย์ฯมีบริการดีเป็นกันเองนั้นมีอยู่เพียงร้อยละ 12.4 เท่านั้น และเมื่อถามถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขในเรื่องต่างๆของผู้ที่เคยไปใช้บริการว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจต่อ

บริการรวมทั้งเหตุผลต่าง ๆ นั้น พบว่าผู้ที่เคยไปใช้บริการส่วนใหญ่พอใจกับบริการที่ได้รับ ส่วนประชาชนที่ไม่พอนั้นมีอยู่น้อยมาก

สรุป

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ “รู้จัก” และคุ้นเคยกับศูนย์ฯ มาก่อนจึงได้ไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ ดังนั้นแนวโน้มของผู้ที่มาใช้บริการจึงเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงที่ตั้งของศูนย์ฯ ที่ตกเป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ นั้นมักจะเป็นผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมีอายุอยู่ในระหว่าง 30-49 ปี มีบุตรจำนวน 1-3 คน มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา เป็นแม่บ้านหรือทำงานให้กับตนเอง จึงสามารถหยุดเพื่อไปใช้บริการตามเวลาที่ทางศูนย์ฯ กำหนดไว้ ส่วนพฤติกรรมอนามัยของผู้ที่ไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นพบว่าคล้ายคลึงกับการศึกษาอื่นๆ โดยเฉพาะสาเหตุในการเลือกรับบริการสาธารณสุข ซึ่งเกินกว่าครึ่งของผู้ตอบให้เหตุผลที่เลือกไปใช้บริการในสถานพยาบาลใด นั้นว่าขึ้นอยู่กับความสะดวกในเรื่องการเดินทางเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

สำหรับในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขนั้น ประชาชนที่เคยไปใช้บริการยอมรับว่ามีความพึงพอใจกับบริการต่างๆ ที่ได้รับอยู่ โดยเฉพาะการให้บริการแบบรักษาฟรี เป็นต้น นอกจากนี้ประชาชนที่เคยไปใช้บริการยังทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ทางศูนย์ฯ มีไว้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปถึงร้อยละ 60 ซึ่งจากการพิจารณาในแต่ละกิจกรรมแล้วพบว่า มีประชาชนไปใช้บริการมากที่สุด ดังนี้คือ การไปรักษาโรคโดยทั่วไป การมีพยาบาลมาเยี่ยมบ้านเพื่อแนะนำในเรื่องสุขภาพอนามัยต่างๆ และการไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ เป็นต้น ซึ่งในกิจกรรมทั้ง 3 ประเภทนี้ก็มีประชาชนตอบว่ามีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับถึงร้อยละ 90 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่ไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ นั้น เป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ไม่มีความคาดหวังและยอมรับความพอใจได้ง่าย นอกจากนี้ยังพบว่า ความสะดวกในการเดินทาง และการเสียค่าใช้จ่ายน้อยหรือแทบจะไม่ต้องเสียเลยนั้น เป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุด

ส่วนลักษณะการให้บริการต่างๆ ของศูนย์บริการสาธารณสุขนั้น พบว่าประชาชนที่ไปใช้บริการมีถึงร้อยละ 80-90 ที่เห็นด้วยกับการให้บริการในแต่ละเรื่อง ซึ่งบริการที่ประชาชนชื่นชอบและต้องการมากที่สุดคือการให้บริการแบบรักษาฟรี นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะให้ศูนย์ฯ เปิดทำการนอกเวลาราชการอีกด้วย ทั้งนี้เพราะศูนย์ฯ นอกจากจะเปิดเฉพาะในเวลาราชการแล้ว ยังมีเวลาจำกัดและเฉพาะเจาะจงให้บริการวันใดวันหนึ่งเท่านั้น ซึ่งการเจ็บป่วยนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ฉะนั้นจึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

ในเรื่องรูปแบบของศูนย์บริการสาธารณสุขที่ประชาชนต้องการนั้น ผู้ที่เคยไปใช้บริการต่างก็ยอมรับและเห็นด้วยกับศูนย์ฯ ในลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่เคยไปใช้

บริการที่ศูนย์ฯแทบทุกคนเห็นว่าศูนย์บริการสาธารณสุขยังมีความจำเป็นและมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่ด้อยโอกาส และผู้ที่มีฐานะยากจนในสังคมเมืองใหญ่ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร เพราะนอกจากไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางและยังเสียค่าใช้จ่ายน้อยมากเวลาเจ็บป่วย รวมทั้งยังมีบริการสาธารณสุขอื่นๆที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนอีกด้วย

จากการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุข และโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานครนำไปสู่ข้อเสนอแนะดังนี้คือ

ก. งานบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนนั้น เป็นการให้บริการในระดับชุมชน จึงจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมของประชาชนหรือวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันบ้าง เพื่อปลูกจิตสำนึกว่าศูนย์บริการสาธารณสุขนั้นเป็นส่วนหนึ่งในชุมชน

ข. ควรเน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ เพื่อให้ประชาชนทราบว่ามิศูนย์บริการสาธารณสุขอยู่ในชุมชนและตั้งอยู่ที่ไหน โดยเน้นให้ทราบถึงกิจกรรมและบริการต่างๆที่มีอยู่ สิ่งหนึ่งที่สามารถทำได้คือการเพิ่มเวลาและบุคลากรในกลุ่มของพยาบาลเยี่ยมบ้านให้มากขึ้น

ค. ควรลดขั้นตอนในการบริหารจัดการในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนที่ไปใช้บริการได้รับความสะดวกและมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ง. ควรให้ศูนย์ฯเปิดทำการรักษาโรคทั่วไปนอกเวลาราชการ หรือวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมาใช้บริการที่ศูนย์ฯได้เพิ่มขึ้น

จ. ควรกำหนดกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ให้ชัดเจนและแน่นอน จะได้ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ที่เคยไปใช้บริการในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพอนามัย จำแนกตามสถานภาพของการให้บริการ การไปใช้บริการ และความพึงพอใจต่อบริการ ในเรื่องต่างๆ

การส่งเสริมสุขภาพอนามัย	การให้บริการ			การไปใช้บริการ			ความพึงพอใจต่อบริการ		
	ไม่มี	มี	รวม	ไม่เคย	เคย	รวม	ไม่พอใจ	พอใจ	รวม
ให้คำแนะนำเรื่องการวางแผนครอบครัว	2.4	97.6	100.0 (411)	67.1	32.9	100.0 (371)	2.5	97.5	100.0 (122)
ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์และหลังคลอด	3.9	96.1	100.0 (408)	72.0	28.0	100.0 (328)	1.1	98.9	100.0 (92)
ให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต	25.2	74.8	100.0 (365)	87.6	12.4	100.0 (267)	6.1	93.9	100.0 (33)
มีพยาบาลเยี่ยมบ้านมาแนะนำสุขภาพ	16.9	83.1	100.0 (413)	31.5	68.5	100.0 (337)	0.9	99.1	100.0 (230)
มีคลินิกผู้สูงอายุ	40.1	59.9	100.0 (349)	63.3	36.7	100.0 (30)	-	100.0	100.0 (11)

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ที่เคยไปใช้บริการในเรื่องการป้องกันและควบคุม จำแนกตามสถานภาพของการให้บริการ การไปใช้บริการ และความพึงพอใจต่อบริการ
ในเรื่องต่างๆ

การป้องกันและควบคุม	การให้บริการ			การไปใช้บริการ			ความพึงพอใจต่อบริการ		
	ไม่มี	มี	รวม	ไม่เคย	เคย	รวม	ไม่พอใจ	พอใจ	รวม
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ	0.7	99.3	100.0 (418)	34.9	65.1	100.0 (407)	4.5	95.5	100.0 (265)
การรักษาอาการโรคและการแจก ถุงยางอนามัย	8.9	91.1	100.0 (382)	91.5	8.5	100.0 (341)	3.4	96.6	100.0 (29)
มีคลินิกยาเสพติด	44.9	55.1	100.0 (363)	99.0	1.0	100.0 (196)	-	100.0	100.0 (1)
การฉีดวัคซีนสุนัข/แมว	39.3	60.7	100.0 (382)	68.9	31.1	100.0 (255)	-	100.0	100.0 (69)

ตารางที่ 8 ร้อยละของผู้ที่เคยไปใช้บริการในเรื่องการรักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพของการให้บริการ การไปใช้บริการ และความพึงพอใจต่อบริการ
ในเรื่องต่างๆ

การรักษาพยาบาล	การให้บริการ			การไปใช้บริการ			ความพึงพอใจต่อบริการ		
	ไม่มี	มี	รวม	ไม่เคย	เคย	รวม	ไม่พอใจ	พอใจ	รวม
การรักษาโรคทั่วไป	0.2	99.8	100.0 (419)	24.2	75.8	100.0 (409)	5.8	94.2	100.0 (310)
การรักษาโรคเรื้อรังและพิน	3.6	96.4	100.0 (414)	57.7	42.3	100.0 (390)	10.9	89.1	100.0 (165)
มีบริการให้น้ำเกลือ	32.0	68.0	100.0 (369)	92.7	7.3	100.0 (245)	-	100.0	100.0 (18)
มีบริการผ่าตัด	38.7	61.3	100.0 (377)	90.1	9.9	100.0 (222)	-	100.0	100.0 (22)
รักษาโรคเรื้อรังต่างๆ	17.1	82.9	100.0 (386)	80.3	19.7	100.0 (309)	-	100.0	100.0 (61)
ถ้ารักษาไม่ได้มีการส่งต่อ	6.7	93.3	100.0 (389)	89.8	10.2	100.0 (353)	5.6	100.0	94.4 (36)

เอกสารอ้างอิง

- เขตรับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ กองส่งเสริมสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2537.
- บุศรา เกิดพึงบุญประชา และคณะ. "ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานประกันสังคมโรงพยาบาลศิริราช." สารศิริราช 45 (ตุลาคม 2536) : 649-705.
- ประภัสสร เลี้ยวไพโรจน์. อุปสงค์ต่อบริการทางการแพทย์. รายงานการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์หมายเลข 22. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523.
- วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. "ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อโรงพยาบาลรามาริบัติ" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมการแพทย์และสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
- Aday, Lu Ann and Anderson, Renale. **Development of Indices of Access to Medical Care.** Ann Arbor : Health Administration press, 1975.
- Roghnan, K.J., Hengst, A. and Zastawny, T.R. "Satisfaction with medical Care : Its Measurement and Relation to Utilization." **Medical Care** 17 (April 1979) : 641.
- Ware J.E., Davie-Avery A. and Stewart A.L. "The Measurement and Meaning of patient satisfaction." **Health and Medical Care Science Review** 1 (January 1978) : 11.