



## สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเขตบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเขตบริการที่เป็นจริงของ ศบส. เปรียบเทียบกับเขตรับผิดชอบของ ศบส. ที่กรุงเทพมหานคร กำหนด โดยศึกษาลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจ สังคม ของผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. รวมทั้งศึกษาสาเหตุในการมาใช้บริการและไม่ใช้บริการจาก ศบส. ซึ่งผลการศึกษา อาจจะใช้เป็นแนวทางในการแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของ ศบส. เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการมาใช้บริการของประชาชน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ด้านคือ

1. การเก็บข้อมูลที่อยู่ของผู้ใช้บริการจาก ศบส. เพื่อไปใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบเขตบริการที่เป็นจริงกับเขตรับผิดชอบของ ศบส. จากศูนย์บริการสาธารณสุข 56 แห่ง จาก 59 แห่ง ซึ่งเป็น ศบส. เปิดใหม่ 1 แห่ง คือ ศบส. 59 และโรงพยาบาลชุมชน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลหนองจอก (ศบส. 44) โรงพยาบาลลาดกระบัง (ศบส. 45) โดยเก็บข้อมูลจาก ศบส. ศูนย์ละ 300 ราย รวม 16,800 ราย ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling)
2. ทำการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการจาก ศบส. และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการจาก ศบส. จาก ศบส. ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของอนามัยภาค 4 คือ พื้นที่เขตดุสิต พญาไท บางเขน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีสถานพยาบาลประเภทอื่นอยู่มาก ทำให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสเลือกใช้บริการจากสถานพยาบาลที่มีอยู่ได้อย่างอิสระตามความพอใจของแต่ละบุคคล จำนวน 10 ศูนย์ ศูนย์ละ 30 คน รวม 300 คน และผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจากสถานที่ราชการ สถานศึกษา และแหล่งชุมชน จำนวน 300 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการถึงลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจ สังคม สาเหตุในการมาใช้บริการและไม่ใช้บริการจาก ศบส. ลักษณะการมาใช้บริการจาก ศบส. รวมทั้งสถานพยาบาลแห่งอื่นที่ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการไปรับบริการนอกเหนือจาก ศบส.

นอกจากนี้ยังนำข้อมูลที่อยู่ของผู้ใช้บริการจาก ศบส. ในพื้นที่รับผิดชอบของอนามัยภาค 4 จำนวน 10 ศูนย์ ศูนย์ละ 10 ตัวอย่าง มาใช้ในการทำวงรีความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviatonal Ellipse) เพื่อเป็นตัวอย่างในการศึกษาเขตบริการที่เหมาะสมกับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการทางการแพทย์

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนที่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงความแตกต่างของเขตบริการที่เป็นจริงกับเขตรับผิดชอบของ ศบส. ความแตกต่างของลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจ สังคม และสาเหตุในการมาใช้บริการและ ไม่มาใช้บริการของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ดังปรากฏผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

1.1 เขตบริการของ ศบส. จากการศึกษา พบว่า เขตบริการของ ศบส. ที่ เป็นจริงแตกต่างจากเขตรับผิดชอบของ ศบส. ที่กรุงเทพมหานครกำหนด โดยเขตบริการที่เป็นจริง จะมีรัศมีการมาใช้บริการของประชาชนประมาณ 1 กิโลเมตร ซึ่งจะอยู่ไม่ไกลจาก ศบส. มากนัก ผลการวิเคราะห์จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

1.2 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการจาก ศบส. ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุประมาณ 21-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้มีครอบครัวแล้ว โดยมีสมาชิกในครอบครัวประมาณ 4-6 คน เป็นผู้มีการศึกษาน้อย คือ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา เป็นกลุ่มของแม่บ้าน ที่ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง โดยหัวหน้าครอบครัวมีรายได้ประมาณ 1,501-3,000 บาทต่อเดือน ขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. จะมีร้อยละของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงและเพศชายไม่ต่างกันมาก มีอายุประมาณ 21-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด มีสมาชิกในครอบครัวประมาณ 4-6 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ ซึ่งไม่มีรายได้เป็นของตนเอง โดยหัวหน้าครอบครัวมีรายได้ประมาณ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน อาจจะได้กล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. มีความแตกต่างกันทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 สาเหตุในการเลือกใช้บริการ เพราะศูนย์อยู่ใกล้บ้าน มากกว่าร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีบริการรักษาพยาบาลฟรี ส่วนผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. เป็นเพราะไม่รู้จัก ศบส. ไม่ทราบว่า จะไปใช้บริการจาก ศบส. ได้อย่างไร จะพบว่าผลการศึกษานี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ความเชื่อถือของผู้ใช้บริการในเรื่องความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ คือ เกณฑ์ที่สำคัญที่สุดในการที่ประชาชนจะใช้หรือไม่ใช้บริการจาก ศบส. เพราะจากการศึกษา พบว่า ความใกล้ไกลที่พหูกาศย เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่สุดในการไม่ไปใช้บริการทางการแพทย์จาก ศบส. ของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แอนนิส (Annis 1981: 39-42) อัญชลี เหล่าอิติพงศ์ (2524: 64) เอกกุนจาปี (Egunjobi 1983 อ้างถึงใน สมบูรณ์ สุทชนะ 2531: 25) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการจาก

ศบส. เป็นเพราะการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงของหน่วยงาน ทำให้ประชาชนทั่วไป ไม่ทราบ ว่า ศบส. คืออะไร ให้บริการด้านใด และตั้งอยู่ที่ใด

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้มาใช้บริการจาก ศบส. มาใช้บริการเป็นประจำถึงร้อยละ 50 โดยเดินทางมาใช้บริการด้วยรถประจำทาง ซึ่งส่วนใหญ่นำใช้เวลาในการเดินทางต่ำกว่า 10 นาที ซึ่งจากการศึกษาเขตบริการของ ศบส. พบว่า มีรัศมีของการมาใช้บริการของประชาชน ประมาณ 800 เมตร

จากการศึกษาสถานพยาบาลแห่งอื่นที่ผู้ให้บริการไปใช้บริการนอกเหนือจาก ศบส. พบว่า คือ โรงพยาบาลของรัฐ เพราะผู้ให้บริการพบว่าตนเองป่วยมาก จึงไม่มาใช้บริการจาก ศบส. แต่ไปใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ผู้ให้บริการคาดว่าน่าจะมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความชำนาญ และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่าที่ ศบส. รวมทั้งมีราคาไม่แพงจนเกินไป ส่วนผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. ส่วนใหญ่นำจะไปใช้บริการจาก โพลีคลินิก เพราะมีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง และให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

## 2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเขตบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า จุดที่ควรจะศึกษาเพิ่มเติม และ เสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุขมีอยู่หลายประเด็น ดังต่อไปนี้คือ

### 2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านศูนย์บริการสาธารณสุข

2.1.1 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการไม่มาใช้บริการจากศูนย์บริการสาธารณสุข เพราะไม่รู้จัก ศบส. ไม่ทราบว่า ศบส. อยู่ที่ใด ให้บริการอะไรบ้าง ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ศบส. ควรจะมีการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จากการออกภาคสนาม ประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้ ศบส. กลับไม่รู้จัก ศบส. เช่น ศูนย์ 20 ธนาคารศรีนคร หรือศูนย์ที่อยู่ไกล เช่น ศูนย์ 47 คลองขวาง

2.1.2 การเก็บข้อมูลจาก ศบส. มีปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย โดยเฉพาะข้อมูลที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ ซึ่ง ศบส. บางแห่งมีระบบการจัดเก็บที่ไม่ชัดเจน ไม่เป็นระบบ ทำให้ยากแก่การจะนำไปใช้ ดังนั้น ควรจะมีการปรับปรุงวิธีการในการจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นระบบ เพื่อการนำไปใช้ในโอกาสต่อ ๆ ไป

2.1.3 การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของ ศบส. ควรจะมีการหาหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้แน่ชัดและแน่นอน เพื่อประโยชน์ในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสม

## 2.2 ข้อเสนอแนะทางวิชาการสำหรับการศึกษาต่อไป

2.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะเดินทาง สาเหตุในการมาใช้บริการจาก ศบส. ของผู้ใช้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปเท่านั้น โดยไม่ได้พิจารณาถึงผู้ใช้บริการด้านอื่น เช่น บริการด้านอนามัยแม่และเด็ก งานบริการตรวจรักษาและบำบัดโรคพัน เป็นต้น จึงควรจะมีการศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการด้านอื่นด้วยว่า มีลักษณะเช่นไร มีเหตุผลอย่างไรในการมาใช้บริการจาก ศบส. รวมทั้งพิจารณาถึงลักษณะ ชนิด ความรุนแรงของโรค และอุปสรรคในการมาใช้บริการจาก ศบส. ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของ ศบส. ให้เหมาะสมกับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ

2.2.2 การศึกษาผู้ไม่ใช้บริการจาก ศบส. ทำให้เราทราบลักษณะและสาเหตุของการไม่มาใช้บริการจาก ศบส. ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปน่าจะมีการศึกษารายละเอียดของกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น

2.2.3 ในการตัดสินใจมาใช้บริการจาก ศบส. พบว่า ครอบครัวของผู้ป่วยมีบทบาทสำคัญในการมาใช้บริการจาก ศบส. ด้วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย รายได้ของครอบครัวจึงมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจมาใช้บริการจาก ศบส. ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาบทบาทของครอบครัวผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น

2.2.4 ในการศึกษาครั้งนี้ มีการเสนอวิธีกำหนดขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบของ ศบส. โดยอาศัยวิธีการวางรีความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนน้อย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป น่าจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป รวมทั้งน่าจะมีการหาวิธีการอย่างอื่น เพื่อมาช่วยพิจารณากำหนดเขตพื้นที่รับผิดชอบของ ศบส. ให้เหมาะสมกับการมาใช้บริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2.2.5 ในการศึกษาครั้งต่อไป น่าจะมีการศึกษา ศบส. สาขาที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระของศูนย์ใหญ่ ในการรับผิดชอบดูแลสุขภาพของประชาชน ในพื้นที่บางแห่งที่ ศบส. ไม่สามารถให้ความดูแลไว้ทั่วถึงด้วย

2.2.6 ในการศึกษาครั้งต่อไป น่าจะมีการศึกษา ศบส. ของสำนักอนามัย และ การให้บริการของโรงพยาบาลของสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ว่ามีความซ้ำซ้อนในการให้ บริการหรือไม่

2.2.7 ในการศึกษาครั้งต่อไป น่าจะมีการศึกษา โรงพยาบาลชุมชนที่ถูกพัฒนา มาจาก ศบส. ให้มากขึ้น เพื่อจะได้ทราบความต้องการทางสาธารณสุขของประชาชน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย