

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

เทศบาลเมืองลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการดูแลประชาชน ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลด้านต่างๆ ทั้งสิ้น 7 ด้านดังนี้ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีหน่วยงานรับผิดชอบคือศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการปฐมภูมิด้านการรักษาพยาบาลในช่วงเช้า การส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรคในช่วงบ่าย กระทั่งปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลได้มีนโยบายปฏิรูประบบสุขภาพ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน จึงดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเข้าร่วมเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายของโรงพยาบาลลำพูน เพิ่มการให้บริการครอบคลุมเต็มวัน เน้นการให้บริการประเภทผู้ป่วยนอก การให้บริการที่บ้านและชุมชน

ปี พ.ศ. 2547 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ริเริ่มให้มีคลินิกชุมชนอบอุ่นขึ้นในหน่วยบริการสาธารณสุข เพื่อแก้ปัญหาการเข้าถึงบริการของประชาชนในเขตเมือง เนื่องจากจำนวนหน่วยบริการสุขภาพไม่สามารถรองรับประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ โดยเริ่มดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานครเป็นแห่งแรก ทำให้มีหน่วยบริการภาคเอกชนเข้าร่วมโครงการจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาการเข้าถึงบริการของประชาชนด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น ต่อมาในปี พ.ศ.2549 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้มีนโยบายขยายการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นไปสู่ภูมิภาค ซึ่งเปิดโอกาสให้หน่วยบริการทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมโครงการเทศบาลเมืองลำพูน โดยนายกเทศมนตรีเมืองลำพูน นายประภัสร์ ภูเจริญ ได้ขานรับนโยบายใหม่นี้ เนื่องจากพบว่าประชาชนมีปัญหาในการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลลำพูนซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไป และเป็นโรงพยาบาลที่ต้องรองรับผู้ป่วยจากอำเภอต่างๆ ในจังหวัดลำพูน ทำให้ประชาชนเมื่อต้องการรับบริการต้องใช้เวลาในการรอคอย

นานหลายชั่วโมง บางคลินิกให้บริการตั้งแต่ตอนเช้าได้รับบริการตอนบ่าย ขณะนั้นศักยภาพในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน มีเพียงแพทย์ 1 คน พยาบาล 3 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข 3 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 3 คน รวมเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการจำนวน 10 คน และให้บริการรักษา ในช่วงเวลา 08.30 -12.00 น. เท่านั้น ทำให้มีผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูนเพียงวันละ ประมาณ 30 - 40 คน จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้บริหารเทศบาลเมืองลำพูน มีความต้องการให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพได้มากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น จึงมีนโยบายปรับปรุงศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน ซึ่งเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายของโรงพยาบาลลำพูน ให้ดำเนินการในรูปแบบคลินิกชุมชนอบอุ่นเพื่อสร้างทางเลือกใหม่ของประชาชน โดยเป็นหน่วยบริการที่ให้ประชาชนเลือกเป็นหน่วยบริการประจำ “ใกล้บ้าน ใกล้ใจ” ที่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และควบคุมป้องกันโรค ดังนั้นตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 เป็นต้นมา ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน จึงได้ดำเนินงานในรูปแบบคลินิกชุมชนอบอุ่น มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เพิ่มจำนวนบุคลากร และเวลาการให้บริการจากเดิมเปิดบริการในวัน เวลา ราชการ ปรับเป็นให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.00 -18.00 น. และเพิ่มบริการในวันเสาร์ เวลา 09.00 -16.00 น. มีแพทย์ประจำ 2 คน แพทย์เฉพาะทาง 3 สาขาๆ ละ 1 คน ซึ่งแต่ละสาขามีแพทย์ออกตรวจสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ผู้ให้บริการนอกเหนือจากแพทย์แล้วยังประกอบด้วยเภสัชกร 2 คน พยาบาล 7 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข 4 คน พนักงานนวด 7 คน และเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมทั้งสิ้น 43 คน นอกจากบริการการรักษาทางการแพทย์แผนปัจจุบันยังมีบริการทางด้านการแพทย์แผนไทย โดยแพทย์อายุรเวทเป็นผู้ตรวจรักษาในด้านบริการเชิงรุกมีทีมสหสาขาวิชาชีพออกเยี่ยมบ้านประชาชน ซึ่งมีแพทย์ร่วมในทีมเยี่ยมบ้านผู้ป่วย ที่มีความจำเป็นต้องให้แพทย์เข้าไปดูแลถึงบ้าน ด้านการส่งเสริมสุขภาพ มีการกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ โดยการจัดตั้งชมรมสร้างสุขภาพทุกชุมชน ด้านการควบคุมป้องกันโรค มีการจัดทำโครงการควบคุมป้องกันโรคตามสภาพปัญหาของพื้นที่ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการที่คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน วันละ 80 - 100 คน ในการดำเนินงานในรูปแบบดังกล่าวของเทศบาลเมืองลำพูน จัดเป็นคลินิกชุมชนอบอุ่นแห่งแรกในภูมิภาคที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันเป็นการดำเนินงานเข้าสู่ปีที่ 4 แล้ว อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานต้นแบบสำหรับการศึกษาดูงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวคิด ที่จะดำเนินการในลักษณะเดียวกัน ดังนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะได้มีการประเมินทั้งระบบตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ เพื่อจะได้้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการ

ดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน หรือปรับใช้กับหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานในรูปแบบเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลลัพธ์ของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน

คำถามเพื่อการประเมิน

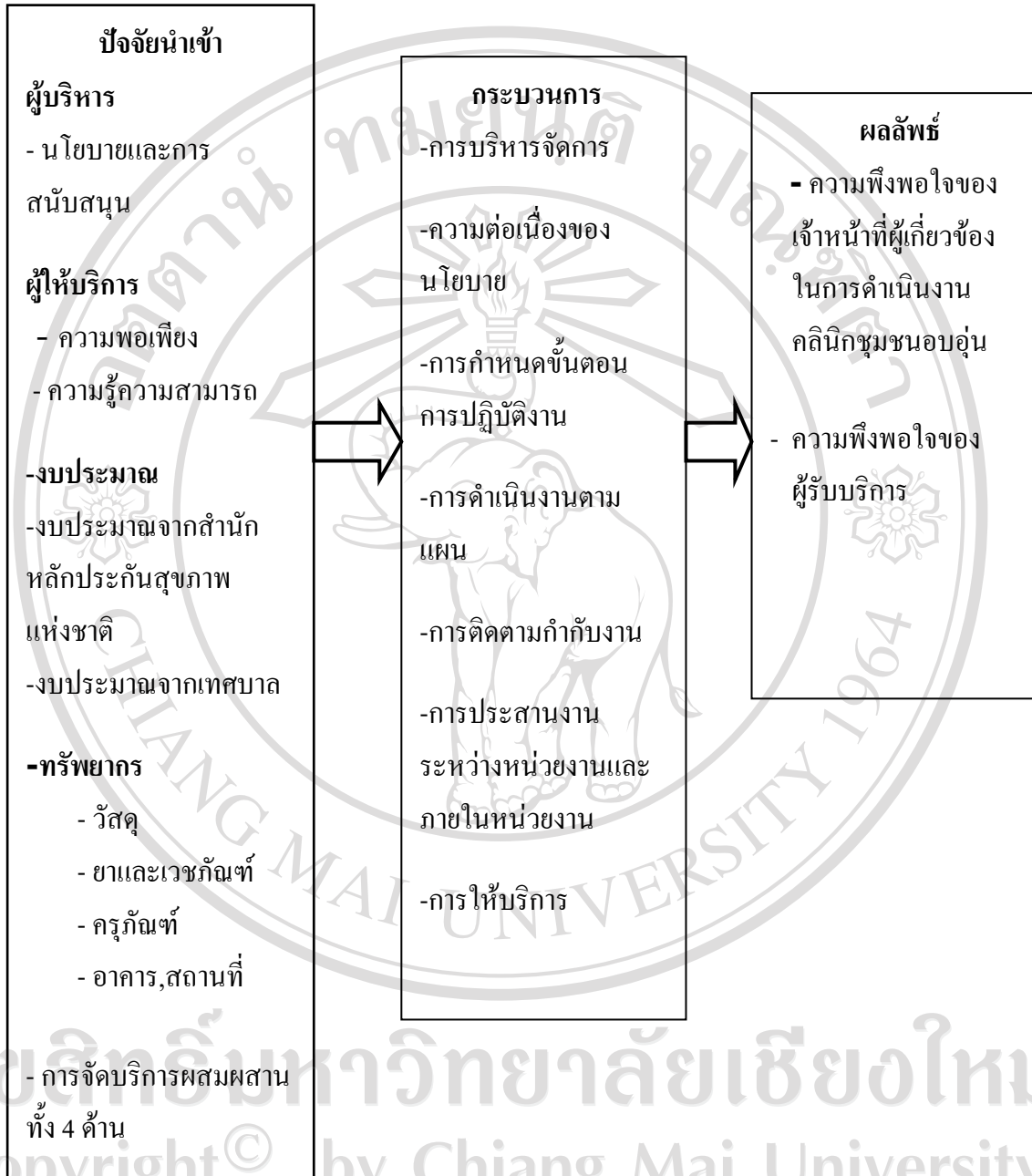
3.1 คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนที่ดำเนินงานตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2548 ถึงเดือน มิถุนายน 2552 มีปัจจัยนำเข้าเพียงพอ และเหมาะสมต่อการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด

3.2 กระบวนการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีความเหมาะสมและความต่อเนื่องในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด

3.3 คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีผลลัพธ์ในดำเนินงานเป็นอย่างไร ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

3.4 คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ได้ประสบปัญหา อุปสรรคที่สำคัญๆ อะไรบ้างและมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในเรื่องใดบ้าง

กรอบแนวคิด



5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนจะนำไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

6. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยประเมินการดำเนินงานในช่วงเดือน ตุลาคม 2548 ถึงเดือน มิถุนายน 2552 ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับการบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในเดือน ตุลาคม 2548 - มิถุนายน 2552 ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 61,576 คน

7. คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา (นิยามศัพท์)

1. **คลินิกชุมชนอบอุ่น** หมายถึง หน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการเข้าถึงบริการของประชาชนในเขตเมือง โดยเป็นหน่วยบริการที่ให้ประชาชนเลือกเป็นหน่วยบริการประจำ “ใกล้บ้านใกล้ใจ” ที่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ โดยมีแพทย์และบุคลากรสาขาต่างๆ ครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐาน

2. **งบประมาณของเทศบาล** หมายถึง งบประมาณที่เทศบาลจัดสรรในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น หรืองบประมาณอื่นที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น

3. **งบประมาณเหมาจ่ายรายหัว** หมายถึง เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำหรับจัดสรรเหมาจ่ายต่อรายหัวประชากรที่จัดสรรให้พื้นที่หรือสถานพยาบาลแต่ละหน่วยบริการ เพื่อสำหรับการจัดบริการสุขภาพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่กำหนด

4. **ผู้บริหาร** หมายถึง คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองลำพูน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล เลขาธิการเทศมนตรี

5. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง แพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักกิจกรรมบำบัด เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ยกเว้นแม่บ้าน พนักงานขับรถ และคนสวน

6. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่ได้รับการบริการการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

7. **ปัจจัยนำเข้าของคลินิกชุมชนอบอุ่น** หมายถึง นโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหาร ความพอเพียงและความรู้ความสามารถผู้ให้บริการความเพียงพอของงบประมาณจากสำนัก

หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และงบประมาณจากเทศบาลเมืองลำพูน ทรัพยากร วัสดุ ยาและเวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ในการให้บริการ และการจัดบริการผสมผสานทั้ง 4 ด้าน

8. กระบวนการของคลินิกชุมชนอบอุ่น หมายถึง การบริหารจัดการโดยพิจารณาในประเด็น การดำเนินงานตามแผน การติดตามกำกับงาน การประสานระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว การจัดบริการผสมผสาน

9. ผลลัพธ์ของคลินิกชุมชนอบอุ่น หมายถึง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น และผู้รับบริการ

10. ความพึงพอใจ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความรู้สึกที่บุคคล ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved