

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาได้วิเคราะห์และนำเสนอแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การใช้บริการสุขภาพและภาวะความเจ็บป่วย

- 1.1 ลักษณะประชากรที่มาใช้บริการ
- 1.2 การมาใช้บริการสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลชุมชน
- 1.3 ภาวะความเจ็บป่วยที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เหตุผลการเลือกใช้บริการเมื่อเจ็บป่วย

- 2.1 ลักษณะด้านประชากรและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 เหตุผลการเลือกใช้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลชุมชน

ส่วนที่ 1 การใช้บริการสุขภาพและภาวะความเจ็บป่วย

1.1 ลักษณะประชากรที่มาใช้บริการ

การศึกษารุ่นนี้ ศึกษาในประชากรผู้มาใช้บริการสุขภาพในสถานบริการสาธารณสุขทั้งหมด 4,257 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและรพช.1 และ รพช.2 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8, 56.6 และ 55.1 ตามลำดับ ผู้มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.5 ที่ รพช.1 ส่วนใหญ่เป็นอายุ 45-59 ปี ร้อยละ 30.9 และที่ รพช.2 เป็นอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.3 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ลักษณะประชากรที่มาใช้บริการสุขภาพภายใต้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลักษณะประชากร	ศูนย์สุขภาพชุมชน*	รพช. 1**	รพช. 2***
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ			
ชาย	593(39.2)	543(43.4)	670(44.9)
หญิง	920(60.8)	709(56.6)	822(55.1)
อายุ(ปี)			
0 – 14	321(21.2)	191(15.3)	247(16.6)
15 – 29	112(7.4)	68(5.4)	154(10.3)
30 – 44	344(22.7)	225(18.0)	307(20.6)
45 – 59	366(24.2)	387(30.9)	391(26.2)
60 ปีขึ้นไป	370(24.5)	381(30.4)	393(26.3)
รวม	1,513(100.0)	1,252(100.0)	1,492(100.0)

*ศสช. คือศูนย์สุขภาพชุมชน 2 แห่งในกิ่งอำเภอเวียงหนองล่อง**รพช.1 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 90 เตียง

***รพช.2 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 120 เตียง

1.2 การมาใช้บริการสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลชุมชน

ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา การมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลชุมชนของประชากรที่ศึกษา พบว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) ของผู้ให้บริการมีอัตราการให้บริการสุขภาพเฉลี่ยเท่ากับ 1.5 ครั้งต่อ 1 คน ส่วนการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลชุมชน 1 และโรงพยาบาลชุมชน 2 มีอัตราการให้บริการเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.9 ครั้งต่อ 1 คน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 อัตราการใช้บริการสุขภาพ

ข้อมูล	ศสช.*	รพช. 1**	รพช. 2***	รวม
จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)	1,513	1,252	1,492	4,257
จำนวนครั้งการใช้บริการสุขภาพ	2,200	2,338	2,806	7,344
อัตราการให้บริการสุขภาพเฉลี่ยต่อคน (ครั้ง/คน/3 เดือน)	1.5	1.9	1.9	1.7

หมายเหตุ : ข้อมูลการใช้บริการในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

*ศสช. คือศูนย์สุขภาพชุมชน 2 แห่งในกิ่งอำเภอเวียงหนองล่อง**รพช.1 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 90 เตียง

***รพช.2 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 120 เตียง

ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมาการมารับบริการสุขภาพของประชากรที่ศึกษาใน ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) และโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการใน ศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 53.3 มาใช้บริการสุขภาพ 1 ครั้งต่อคน และ ร้อยละ 46.7 มาใช้บริการสุขภาพมากกว่า 1 ครั้งต่อคน รายละเอียดดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนครั้งการให้บริการสุขภาพ

จำนวนครั้งการให้บริการ สุขภาพต่อคนต่อ 3 เดือน	ศสช.	รพช. 1	รพช. 2	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
1	899	615	753	2,267	53.3
2	334	332	379	1,045	24.5
3	121	173	174	468	11.0
4	74	59	85	218	5.1
5	28	24	41	93	2.2
6	17	17	27	61	1.4
7-10	28	19	26	73	1.7
11 ครั้งขึ้นไป	12	13	7	32	0.8

หมายเหตุ : ข้อมูลการให้บริการในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

จากบันทึกการให้บริการผู้ป่วย พบว่าผู้มารับบริการมากกว่า 1 ครั้งขึ้นไปซึ่งมีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 0.8) เป็นการไปใช้บริการที่ ศสช. 12 ราย (ร้อยละ 0.3) ด้วยโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรค และมาใช้บริการทำแผล นอกเหนือจากนี้ ร้อยละ 0.5 ไปโรงพยาบาลชุมชนเพื่อรับการ รักษาในโรคความดันโลหิตสูง โรคปวดตามกล้ามเนื้อ โรคเบาหวาน โรคไตวาย โรคน้ำตาลท่วมปอด อุบัติเหตุ โรคเอดส์และโรคถุงลมโป่งพอง และมาใช้บริการทำแผล

ภาวะการเจ็บป่วยที่ทำให้ผู้มารับบริการมาใช้บริการที่ ศสช. บ่อยครั้งคือโรคความดันโลหิตสูงซึ่งต้องมารับยาต่อเนื่องทุกเดือนและตรวจวัดระดับความดันโลหิตเป็นระยะๆ โรคหัวใจ โรคที่ต้องมารับการฉีดยาทุกวัน ส่วนภาวะการเจ็บป่วยที่ผู้มารับบริการต้องมาใช้บริการที่โรงพยาบาล บ่อยครั้ง คือโรคที่เกี่ยวกับภาวะทางด้านจิตใจ เช่น โรคซึมเศร้า โรคจิตเภท ที่ต้องมารับยาและรับบริการปรึกษาทุกสัปดาห์จนกว่าผู้มารับบริการจะสามารถควบคุมหรือดูแลตนเองได้ โรคปวดไหล่

ปวดกล้ามเนื้อที่รักษาด้วยกายภาพบำบัดซึ่งจะมีแผนการรักษาติดต่อกัน 15 วัน โรคเบาหวานที่ได้
รับการรักษาโดยวิธีฉีดยาและไม่สามารถฉีดยาด้วยตนเองได้รวมทั้งมีภาวะแทรกซ้อนจากการที่ไม่
สามารถควบคุมระดับน้ำตาลในกระแสเลือดได้ นอกจากนี้มีผู้ใช้บริการที่เป็นโรคเอดส์และมีภาวะ
แทรกซ้อนจากโรคเช่น โรคปอด เป็นต้น

ในการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา จำนวนครั้งของ
การมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) สูงสุด จำนวน 24 ครั้ง ใน พช.1 สูงสุด จำนวน 54 ครั้ง
และรพช.2 สูงสุด จำนวน 44 ครั้ง ส่วนใหญ่มาใช้บริการทำแผล นอกเหนือจากการมารับยาตาม
ภาวะการเจ็บป่วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1.3 ภาวะความเจ็บป่วยที่มาใช้บริการ

ภาวะความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) ในระยะเวลา 3 เดือน เมื่อจัดอันดับการเจ็บป่วยของการมาใช้บริการ พบว่าการเจ็บป่วยที่พบมากเป็นอันดับแรกคือ ไข้หวัด/คออักเสบ/ทอนซิลอักเสบ ร้อยละ 20.6 อันดับสองคือโรคกล้ามเนื้ออักเสบ/ปวดหลัง ร้อยละ 14.3 และอันดับสามคือโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 13.7 ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 การเจ็บป่วย 10 อันดับแรกที่มาใช้บริการสุขภาพศูนย์สุขภาพชุมชน

อันดับ	การเจ็บป่วย	จำนวน (ครั้ง) (N=2,200)	ร้อยละ
1.	ไข้หวัด	454	20.6
2.	โรคกล้ามเนื้ออักเสบ/ปวดหลัง	315	14.3
3.	โรคความดันโลหิตสูง	301	13.7
4.	โรคข้ออักเสบ	165	7.5
5.	โรคกระเพาะ	158	7.2
6.	ปวดศีรษะ	118	5.4
7.	ผื่นคัน	117	5.3
8.	คลื่นไส้อาเจียน	58	2.7
9.	โรคหอบหืด	57	2.6
10.	โรคเครียด/นอนไม่หลับ	56	2.5

หมายเหตุ : ข้อมูลการใช้บริการในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

จากบันทึกการให้บริการผู้ป่วย พบว่าภาวะความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) ด้วยโรค เบาหวานมีจำนวน 23 ครั้ง (ร้อยละ 1.0) โรคคอพอกมี 4 ครั้ง (ร้อยละ 0.2) โรคอุจจาระร่วง 13 ครั้ง (ร้อยละ 0.6) และโรคพื่นผุ จำนวน 13 ครั้ง (ร้อยละ 0.6) ซึ่งสาเหตุที่พบผู้มาใช้บริการเป็นโรคพื่นผุ นั้น เนื่องมาจากในช่วงที่เก็บข้อมูลนั้น เป็นช่วงที่มีโครงการเฟ้าระวังเคลือบหลุมร่องฟันในนักเรียนประถมศึกษา เจ้าหน้าที่ได้คัดกรอง นัดตรวจและรับการรักษาที่ทีมสุขภาพจากโรงพยาบาลที่ออกให้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิทุกสัปดาห์ จึงทำให้มีโรคพื่นผุมีการมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน

ภาวะความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลชุมชน 1 (90 เตียง) ในระยะเวลา 3 เดือน เมื่อจัดอันดับการเจ็บป่วยของการมาใช้บริการพบว่าการเจ็บป่วยที่พบมากเป็นอันดับแรกคือโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 19.3 อันดับสองคือโรคเบาหวาน ร้อยละ 5.8 และอันดับสามคือโรคกล้ามเนื้ออักเสบ/ปวดหลัง ร้อยละ 5.6 ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 การเจ็บป่วย 10 อันดับแรกที่มาใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน 1 *

อันดับ	การเจ็บป่วย	จำนวน (ครั้ง) (N=2,338)	ร้อยละ
1.	โรคความดันโลหิตสูง	452	19.3
2.	โรคเบาหวาน	135	5.8
3.	โรคกล้ามเนื้ออักเสบ/ปวดหลัง	131	5.6
4.	ไข้หวัด	103	4.4
5.	โรคหัวใจ	97	4.2
6.	โรคเหงือกอักเสบ/โรคปริทันต์	94	4.0
7.	โรคฟันผุ	82	3.5
8.	โรคกระเพาะ	76	3.3
9.	โรคถุงลมโป่งพอง	64	2.7
10.	โรคคอพอก	56	2.4

หมายเหตุ : ข้อมูลการใช้บริการในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

*โรงพยาบาลชุมชน 1 คือโรงพยาบาล 90 เตียง

ภาวะความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ รพช.1 (90 เตียง) ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยโรคเรื้อรังและเป็นที่น่าสังเกตว่ามีภาวะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลันคือโรคไข้หวัดมาใช้บริการอยู่ในอันดับ 4 และโรคฟันผุที่พบมากเป็นอันดับ 7 ทั้งนี้เนื่องจากรพช.1 เป็นโรงพยาบาลที่ดูแลรับผิดชอบสุขภาพประชาชนในพื้นที่กิ่งอำเภอเวียงหนองล่องโดยตรงทั้งหมด เมื่อมีโครงการเฝ้าระวังเคลื่อนหลุมร่องฟันในนักเรียนประถมศึกษาจะมีการค้นหา คัดกรองและรักษาจึงเป็นหน้าที่ของ รพช.1 ที่ต้องดูแลรับผิดชอบ จึงทำให้มีผู้ใช้บริการด้วยภาวะโรคนี้เป็นจำนวนมาก

ภาวะความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลชุมชน 2 (120 เตียง) ในระยะเวลา 3 เดือน เมื่อจัดอันดับการเจ็บป่วยของการมาใช้บริการพบว่าการเจ็บป่วยที่พบมากเป็นอันดับแรกคือไข้หวัด/คออักเสบ/ทอนซิลอักเสบร้อยละ 9.1 อันดับสองคือโรคเบาหวาน ร้อยละ 7.8 และอันดับสามคือโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 5.6 ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 การเจ็บป่วย 10 อันดับแรกที่มาใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน 2 *

อันดับ	การเจ็บป่วย	จำนวน (ครั้ง) (N=2,806)	ร้อยละ
1.	ไข้หวัด	255	9.1
2.	โรคเบาหวาน	219	7.8
3.	โรคความดันโลหิตสูง	158	5.6
4.	โรคกล้ามเนื้ออักเสบ/ปวดหลัง	133	4.7
5.	โรคเหงือกอักเสบ/โรคปริทันต์	126	4.5
6.	โรคถุงลมโป่งพอง	108	3.9
7.	โรคกระเพาะ	107	3.8
8.	โรคหัวใจ	89	3.2
9.	โรคข้ออักเสบ	73	2.6
10.	โรคคอพอก	59	2.1

หมายเหตุ : ข้อมูลการใช้บริการในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

*โรงพยาบาลชุมชน 2 คือโรงพยาบาลชุมชน 120 เตียง

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการเมื่อเจ็บป่วย

2.1 ลักษณะด้านประชากรและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในส่วนนี้ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.7 เพศชาย ร้อยละ 37.3 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.7 รองลงมามีอายุระหว่าง 45–59 ปี ร้อยละ 31.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 66.8 กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ประกอบอาชีพ เป็นผู้สูงอายุ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน ว่างาน ร้อยละ 39.0 รองลงมาอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 27.0 และทำนา/ทำสวน ร้อยละ 25.9 ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 75.1 รองลงมาไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 14.8 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3–4 คน ร้อยละ 49.5 และสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ระบุสถานพยาบาลประจำตัวและครอบครัว คือ ศสช.และรพช.2 ร้อยละ 55.1 ระบุ ศสช.และ รพช.1 ร้อยละ 44.9 ดังแสดงในตาราง 7

ประเภทสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ของผู้ใช้บริการเป็นประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆ ให้แก่หน่วยบริการที่ไปใช้บริการแต่ละครั้ง ร้อยละ 74.5 เสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ให้แก่หน่วยบริการที่ไปใช้บริการแต่ละครั้ง ร้อยละ 25.5

ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่ ศสช. ร้อยละ 100 ที่รพช.1 ร้อยละ 77.1 และ รพช.2 ร้อยละ 99.0

ตาราง 7 ลักษณะด้านประชากรและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากร	จำนวน (n=370)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	37.3
หญิง	232	62.7
อายุ(ปี)		
0 – 14	36	9.7
15 – 29	13	3.5
30 – 44	72	19.5
45 – 59	117	31.6
60 ปีขึ้นไป	132	35.7
สถานภาพสมรส		
คู่	247	66.8
หม้าย/หย่า/แยก	69	18.6
โสด	54	14.6
อาชีพ		
ทำนา/ทำสวน	96	25.9
ค้าขาย	30	8.1
รับจ้าง	100	27.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	144	39.0
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	55	14.8
อนุบาล	10	2.7
ประถมศึกษา	278	75.1
มัธยมศึกษา	22	6.0
อนุปริญญา -ปริญญาตรี	5	1.4
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 – 2	85	23.0
3 – 4	183	49.5
5 – 8	102	27.5
สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)		
ศสช.และ รพช.1	166	44.9
ศสช.และ รพช.2	204	55.1

2.2 เหตุผลการเลือกใช้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลชุมชน

เหตุผลของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการภายใต้การไปใช้บริการตามสิทธิบัตร ประกันสุขภาพถ้วนหน้าเมื่อมีการเจ็บป่วยในครั้งล่าสุด พบดังนี้

เหตุผลของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้ศูนย์สุขภาพชุมชน อันดับแรกคือใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือเป็นโรคที่ไม่ร้ายแรง เจ็บป่วยเล็กน้อย ร้อยละ 61.5 และ บริการรวดเร็วไม่เสียเวลา ร้อยละ 46.9 ตามลำดับ

เหตุผลของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้โรงพยาบาลชุมชน 1 (90 เตียง) อันดับแรกคือมั่นใจว่าแพทย์สามารถรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้ ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือมั่นใจว่ามียาดีและมีคุณภาพ ร้อยละ 38.5 และเป็นผู้ป่วยเก่าแพทย์นัดหมายให้มารับยาต่อ ร้อยละ 37.2 ตามลำดับ

เหตุผลของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้โรงพยาบาลชุมชน 2 (120 เตียง) อันดับแรกคือมั่นใจว่าแพทย์สามารถรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้ ร้อยละ 73.4 รองลงมาคือมั่นใจว่ามียาดีและมีคุณภาพ ร้อยละ 51.4 และใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ร้อยละ 41.2 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 เหตุผลการเลือกใช้บริการ

	เหตุผล	ศสช.*	รพช.1**	รพช.2***
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1	ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	164 (90.2)	14 (17.9)	45 (41.2)
2	เป็นโรคไม่ร้ายแรง เจ็บป่วยเล็กน้อย	115 (61.5)	5 (6.4)	4 (3.7)
3	ไว้วางใจ/เชื่อถือเจ้าหน้าที่	28 (34.5)	0 (0.0)	2 (1.8)
4	ค่ารักษาไม่แพง	7 (3.3)	2 (2.6)	9 (8.3)
5	ป่วยฉุกเฉิน	0 (0.0)	3 (3.8)	9 (9.3)
6	ป่วยหนัก มีอาการรุนแรง	0 (0.0)	1 (1.3)	4 (3.7)
7	ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อ	0 (0.0)	7 (9.0)	3 (2.8)
8	มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่แพทย์สามารถรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้	73 (40.4)	48 (61.5)	80 (73.4)
9	ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดี	57 (33.3)	17 (21.8)	36 (33.3)
10	บริการรวดเร็วไม่เสียเวลานาน	85 (46.9)	0 (0.0)	8 (8.4)
11	มั่นใจว่ามียาดีและมีคุณภาพ	77 (43.2)	30 (38.5)	52 (51.4)

*สามารถตอบได้หลายคำตอบ

*ศสช. คือ ศูนย์สุขภาพชุมชน 4 แห่งในกิ่งอำเภอเวียงหนองล่อง**รพช.1 คือ โรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 90 เตียง

***รพช.2 คือ โรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 120 เตียง

ตาราง 8 (ต่อ) เหตุผลการเลือกใช้บริการ

	เหตุผล	ศสช.*	รพช.1**	รพช.2***
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
12	เครื่องมือทางการแพทย์มี พร้อมกว่า	0 (0.0)	2 (2.6)	7 (6.4)
13	เป็นผู้ป่วยเก่าแพทย์นัดหมายให้มา รับยาต่อ	29 (15.6)	29 (37.2)	25 (22.9)

*สามารถตอบได้หลายคำตอบ

*ศสช. คือศูนย์สุขภาพชุมชน 4 แห่งในกิ่งอำเภอเวียงหนองล่อง**รพช.1 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 90 เตียง

***รพช.2 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 120 เตียง

เหตุผลของผู้ไปใช้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) ส่วนใหญ่เป็นเหตุผลด้านผู้ให้บริการ คือใกล้บ้านเดินทางสะดวก และคิดว่าเป็นโรคที่ไม่ร้ายแรงหรือเจ็บป่วยเล็กน้อย รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะการให้บริการที่มีความรวดเร็วทำให้ผู้ให้บริการไม่เสียเวลานาน แต่ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ดูแลเอาใจใส่ดี มีเพียงร้อยละ 33.3 เท่านั้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า การให้บริการของ ศสช. โดยปกติทั่วไปรวดเร็วไม่เสียเวลานาน ยกเว้นการบริการที่มีทีมสุขภาพเครือข่ายบริการสุขภาพป่าซาง-เวียงหนองล่องออกให้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิเท่านั้นที่มีการให้บริการล่าช้าและกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลเพิ่มเติมว่าเป็นเพราะส่วนหนึ่งจากผู้ให้บริการในวันคลินิกโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานมีจำนวนมากและอีกส่วนหนึ่งจากการออกปฏิบัติงานของทีมสุขภาพฯ ไม่ตรงเวลา

เหตุผลของผู้ไปใช้บริการในโรงพยาบาลชุมชน 1 (90 เตียง) ส่วนใหญ่เป็นเหตุผลด้านผู้ให้บริการคือมีความมั่นใจว่าแพทย์สามารถรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านคุณภาพยาคือมีความมั่นใจว่าโรงพยาบาลมียาดีและยามีคุณภาพ ส่วนด้านคุณภาพการบริการพบว่าเป็นเหตุผลส่วนน้อยของผู้ใช้บริการที่ให้เหตุผลในการไปใช้บริการเมื่อเจ็บป่วยในครั้งล่าสุด โดยเฉพาะการให้บริการที่มีความรวดเร็วทำให้ผู้ให้บริการไม่เสียเวลานาน ไม่พบว่ามียากลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ให้เหตุผลด้านนี้ แต่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าการให้บริการล่าช้า โดยเฉพาะที่จุดตรวจคัดกรองผู้ป่วยก่อนพบแพทย์และการรอดตรวจกับแพทย์ ทั้งนี้เป็นเหตุผลทั้งผู้ป่วยโรคทั่วไปและโรคความดันโลหิตสูง/โรคเบาหวาน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรคความดันโลหิตสูง/โรคเบาหวานได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าการตรวจผู้ป่วย

โรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานในวันคลินิกพร้อมกับผู้ป่วยโรคทั่วไปใช้ระยะเวลา รอคอยนาน นอกจากนี้เหตุผลด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ดูแลเอาใจใส่ดีก็มีจำนวน ไม่มากนัก คิดเป็นร้อยละ 21.8 เท่านั้น โดยกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการทำงานของ ผู้ให้บริการ ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการดูแลเอาใจใส่เมื่อผู้ใช้บริการมีความทุกข์จากภาวะโรคที่เป็น อยู่

เหตุผลของผู้ไปใช้บริการในโรงพยาบาลชุมชน 2 (120 เตียง) ส่วนใหญ่เป็นเหตุผล ด้านผู้ให้บริการเช่นกัน คือผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าแพทย์สามารถรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้ รองลงมา เป็นด้านคุณภาพยา คือมีความมั่นใจว่าโรงพยาบาลมียาดีและยามีคุณภาพ และอันดับสามด้านผู้ ใช้บริการคือสถานบริการอยู่ใกล้บ้านและมีความสะดวกในการเดินทาง เป็นที่น่าสังเกตว่าด้านคุณภาพ บริการเป็นเหตุผลส่วนน้อยของผู้ไปใช้บริการเช่นเดียวกันกับ รพช.1 แต่เป็นเหตุผลที่ผู้ใช้บริการมี ความประทับใจในคุณภาพบริการมากกว่าที่รพช.1 ดังจะเห็นได้จาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มตัวอย่างให้ เหตุผลผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการดี และร้อยละ 8.4 กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลผู้ให้บริการให้ บริการรวดเร็วไม่เสียเวลานาน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการกลับมาใช้บริการในสถานบริการเดิมหากมีการเจ็บป่วยครั้งหน้าในโรคเดียวกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีกในศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) ร้อยละ 86.3 โรงพยาบาล 1 (90 เตียง) ร้อยละ 75.6 และโรงพยาบาล 2 (120 เตียง) ร้อยละ 85.3 ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ความคิดเห็นการกลับมาใช้บริการในสถานบริการเดิม

การกลับมาใช้ในสถานบริการ	ศสช. *	รพช. 1**	รพช. 2***
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
กลับมาใช้บริการอีก	158 (86.3)	59 (75.6)	93 (85.3)
ไม่กลับมาใช้บริการอีก	25 (13.7)	19 (24.4)	16 (14.7)

*ศสช. คือศูนย์สุขภาพชุมชน 4 แห่งในกิ่งอำเภอเวียงหนองล่อง**รพช.1 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 90 เตียง

***รพช.2 คือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาด 120 เตียง

ผู้ให้บริการจำนวน 60 คน(ร้อยละ 16.2) ได้ให้ความคิดเห็นการไม่กลับมาใช้บริการเดิมอีกที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ร้อยละ 13.7 รพช.1 ร้อยละ 24.4 และ รพช.2 ร้อยละ 14.7 โดยเหตุผลส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการที่จะไม่กลับไปใช้บริการอีกนั้นไม่แตกต่างกัน กล่าวคือด้านคุณภาพการรักษาของผู้ให้บริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่าหากเจ้าหน้าที่/แพทย์ไม่สามารถรักษาโรคที่เป็นอยู่ให้หายได้ จะเป็นเหตุผลอันดับแรกๆที่ผู้ให้บริการจะไม่กลับมาใช้บริการอีก รองลงมาเป็นเหตุผลด้านคุณภาพการบริการที่เจ้าหน้าที่ที่พูดไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย กริยาก้าวร้าวและการบริการล่าช้า ส่วนด้านผู้ให้บริการไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการนั้นจะเป็นเหตุผลของผู้ไปใช้บริการรพช.1 เท่านั้น เมื่อพิจารณาแยกเป็นความคิดเห็นการไม่กลับมาใช้บริการในสถานบริการเดิมอีกในแต่ละสถานบริการพบว่า

ศูนย์สุขภาพชุมชนมีผู้ให้บริการจำนวน 25 คนที่ไม่กลับไปใช้บริการอีกโดยในจำนวนนี้มีผู้ให้บริการ 21 ราย ให้เหตุผลด้านคุณภาพการรักษาและจำนวน 3 รายที่ให้เหตุผลด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังตัวอย่างผู้ให้บริการที่ให้เหตุผล ดังนี้

ผู้ป่วยรายที่ 1

“มีอาการเวียนศีรษะ ไปตรวจรักษาได้ยามาทาน กลับมาบ้านทานยาแล้วไม่ดีขึ้นจึงกลับไปตรวจซ้ำได้ยาเดิม อาการไม่ดีขึ้น จึงไปตรวจสถานีอนามัยอีกแห่ง ขอมจ่ายเงินเอง”

ผู้ป่วยรายที่ 2

“ไปตรวจที่โรมักจะได้แต่ยา พารามาทาน ทานแล้วอาการปวดเมื่อยตามตัวไม่ดีขึ้นเลย เดียวนี้ถ้าปวดขึ้นมาก็จะไปตรวจที่คลินิกใกล้บ้าน เพราะได้ยาแล้วหาย”

ผู้ป่วยรายที่ 3

“ปวดแขนซ้ายมากยกแทบไม่ไหว ไปตรวจที่สถานีอนามัย หมอวัดความดันโลหิตทำรุนแรงมาก กระซากแขนข้างที่เจ็บ ปวดมากเลย จะวัดความดันโลหิตก็ไม่บอกก่อนแล้วก็มาดึงแขนข้างที่เจ็บ พอร้องออกไปหมอก็ว่าให้ หมอพูดไม่ได้เลย คนไข้ก็ต้องการกำลังใจเหมือนกันน่าจะพูดดีๆตอนหลังหากมีอาการปวดแขนจะดูก่อนว่ามีหมอก้อนนี้อยู่ไหม ถ้ามีหมอก้อนนี้อยู่จะไม่ตรวจ”

โรงพยาบาลชุมชน 1 (90 เตียง) มีผู้ใช้บริการจำนวน 19 คน ที่ไม่กลับไปใช้บริการอีก โดยในจำนวนนี้มีผู้ใช้บริการ 9 ราย ให้เหตุผลด้านคุณภาพการรักษา มีผู้ใช้บริการ 5 รายให้เหตุผลด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ประทับใจ การสื่อสารระหว่างแพทย์ที่ทำการรักษากับผู้ป่วยมีการสื่อสารความหมายไม่ตรงกัน โดยข้อมูลการเจ็บป่วยที่สื่อสารให้ผู้ป่วยนั้นแพทย์ไม่ได้อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและตรงกันและ ผู้ใช้บริการ 4 ราย ให้เหตุผลด้านผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะไกลบ้าน ดังตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ให้เหตุผล ดังนี้

ผู้ป่วยรายที่ 1

“แม่ปวดท้องพาไปตรวจที่โรงพยาบาล หมอบอกว่าเป็นโรคกระเพาะให้ยากิน กินยาแล้วยังมีอาการปวดท้องอยู่จึงไปตรวจซ้ำอีกวัน หมอก็บอกไม่เป็นอะไร กลับมาบ้านอาการปวดท้องก็ไม่หาย คราวนี้ไปตรวจซ้ำขอหมอ เอ็กซ์เรย์ แต่หมอไม่ทำให้บอกไม่จำเป็น กลับมาบ้านจึงพาแม่ไปตรวจที่ คลินิกใกล้บ้าน หมอที่คลินิกเก่งไปถึงหมอเอ็กซ์เรย์ บอกว่าเป็นนิ่วในถุงน้ำดี ให้ยาทาน ยาดี อาการดีขึ้น”

ผู้ป่วยรายที่ 2

“ตอนนั้นไม่สบายไปตรวจที่คลินิกแถวบ้านก่อน หมอบอกเป็นทอนซิลอักเสบ แต่มันเจ็บคอมากจึงไปตรวจโรงพยาบาลซ้ำ ไปรอนานมากเกือบชั่วโมงจึงจะได้ตรวจ หมอก็ไม่ตรวจอะไรมากให้กินยาเดิมที่ได้รับจากคลินิกต่อ รู้สึกไม่ค่อยประทับใจการตรวจของหมอใช้เวลาในการตรวจน้อยเกินไป และการให้บริการที่ซ้ำ”

ผู้ป่วยรายที่ 3

“มีอาการปวดเข่ามานานหลายปี รักษาที่สถานีนอนามัยมาตลอด มาช่วงหลังลุกเดินไม่ไหวจะปวดมาก เคยรู้มาว่าการผ่าตัดจะช่วยทำให้อาการดีขึ้นจึงไปตรวจโรงพยาบาลไปโรงพยาบาลก็โดยสารรถประจำทางไป ไปถึงรอตรวจอีก กว่าจะได้พบหมอ หมอตรวจก็ไม่ได้บอกว่าอะไรจัดยาให้มากินก็เลยถามเรื่องการผ่าตัด หมอบอกว่าลุงไม่เป็นอะไรมากคนอื่นเป็นมากกว่าลุงอีก รอให้ลุงไม่ไหวค่อยมา หมอพูดแบบนี้ก็ต้องรอประสบอุบัติเหตุก่อนหรืออย่างไรจึงจะมารักษาและจะส่งต่อไปรักษาต่อโรงพยาบาล.....เราก็เดินแทบไม่ได้ยังบอกว่าเป็นอะไรมากให้เป็นมากกว่านี้พูดไม่ดีเลย ต่อไปแม้จะลุกเดินไม่ได้ก็จะไม่ไปอีกแล้ว ”

ผู้ป่วยรายที่ 4

“ลุงไม่สบายเป็นไข ครูพาส่งตรวจที่ไปตรวจที่โรงพยาบาล หมอบอกเป็นไขเลือดออกให้เห็นอนโรงพยาบาลแต่ระยะทางจากบ้านไปโรงพยาบาลไกล ญาติที่จะไปเยี่ยมก็ไม่สะดวก กลับบ้านพี่ชายไม่สบายเป็นไขอีกจึงไปตรวจโรงพยาบาลใกล้บ้าน ขอมเสียดเงินค่ารักษาเอง ”

โรงพยาบาลชุมชน 2 (120 เตียง) มีผู้ใช้บริการจำนวน 16 คน ที่ไม่กลับไปใช้บริการอีก โดยในจำนวนนี้มีผู้ใช้บริการ 9 ราย ให้เหตุผลด้านคุณภาพการรักษา มีผู้ใช้บริการ 1 รายให้เหตุผลด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ให้เหตุผล ดังนี้

ผู้ป่วยรายที่ 1

“ผมเฒ่ามากเป็นเกือบสัปดาห์ เวลาไอจะรู้สึกเจ็บอกมาก ตอนแรกจะไปตรวจคลินิกแต่คิดว่าการตรวจที่โรงพยาบาลน่าจะละเอียดกว่า อาจได้เอ็กซเรย์ ไปรอตรวจนานเพราะคนไข้เยอะมากเข้าตรวจกับแพทย์แป็บเดียวแพทย์ไม่ค่อยถามอะไรเลยและก็ได้เอ็กซเรย์ด้วย ผมกลับมาบ้านเวลายังไออยู่ เวลาไอจะเจ็บอกและมีเลือดปนด้วยจึงไปตรวจซ้ำที่คลินิก รู้สึกไม่ประทับใจในการบริการของโรงพยาบาลเลย โรงพยาบาลน่าจะปรับปรุงการบริการให้ดีกว่านี้ ”