

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

คนเราเกิดหนเดียว ตายหนเดียว เป็นคำพังเพยที่ทุกคนยอมรับแต่ทุกคนก็ต้องยอมรับอีกเช่นกันว่า คนเราเกิดหนเดียวก็จริง แต่สามารถเจ็บไข้ได้หลายหน และเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วยก็ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตด้วยอย่างแน่นอน ซึ่งหากถือว่าเป็นภาระหนักของรัฐบาล แต่เพียงฝ่ายเดียวในการจัดบริการ ป้องกัน และรักษาโรคให้แก่ประชาชนแล้ว รัฐบาลย่อมไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องมาจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ในขณะที่รัฐบาลมีงบประมาณจำกัด และยังมีความจำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณดังกล่าวเพื่อพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ ด้วย นอกเหนือไปจากการจัดบริการเพื่อสุขภาพอนามัยของประชาชน ดังนั้นเอกชนจึงมีบทบาทมากขึ้น ในด้านการให้บริการ ป้องกันและรักษาโรคแก่ประชาชน โดยในปัจจุบัณได้มีการจัดดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล-เอกชน คลินิกเอกชน เป็นต้น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของโรงพยาบาลและหน่วยงานของรัฐบาล

โพลีคลินิกก็เป็นรูปแบบหนึ่งของสถานพยาบาลเอกชนที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้มาก ในด้านการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะในรายผู้ป่วยที่มีอาการหนัก หรือประสบบุบัติเหตุโพลีคลินิกก็สามารถให้การรักษาพยาบาลขั้นต้นได้ทันทีทั่วทั้งที่ ก่อนที่จะส่งผู้ป่วยต่อไปยังโรงพยาบาลที่มีอุปกรณ์ และบุคลากรที่เหมาะสมต่อไป เป็นการช่วยให้ผู้ป่วยไม่พิการและมีโอกาสที่รอดชีวิตได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตามการควบคุมการปฏิบัติงานของโพลีคลินิกเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมาก เพราะหากไม่มีมาตรการที่ดีพอ ก็อาจจะมีโพลีคลินิกบางแห่งดำเนินการให้บริการในลักษณะที่เป็นการค้ามากเกินไป ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง หรือในกรณีที่มีบุคลากรและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ หรืออุปกรณ์ไม่สะอาดพอ ก็ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาที่ดีพอ

และได้รับโรคติดต่อ ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้แทนที่โพลีคลินิกจะเป็นคุณสมบัติของหน่วยงานข้างต้น
ก็กลับจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างยิ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นมา นโยบาย กฎ ระเบียบของสถานพยาบาลที่ใช้ชื่อว่า "โพลีคลินิก" ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษา โครงสร้างการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน "โพลีคลินิก"
3. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เกี่ยวกับโพลีคลินิกและนำมาวิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของโพลีคลินิก

1.3 สมมุติฐาน

ในการศึกษาการดำเนินงานของโพลีคลินิก ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมุติฐานเบื้องต้นว่า

1. โพลีคลินิกในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
2. การให้บริการของโพลีคลินิกส่วนใหญ่มีการประกอบวิชาชีพในสาขาเวชกรรม
3. ผู้ป่วยที่มารับบริการจากโพลีคลินิกมีทัศนคติต่อการให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกและความรวดเร็วเป็นปัจจัยแรก

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากรื่องที่วิจัยเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่มีการศึกษามาก่อนผู้วิจัยเห็นว่าควร
จะเริ่มทำการศึกษาโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า

1. ตามความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่ากรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของความเจริญ
ของประเทศ

2. มีประชากรหนาแน่น ทำให้มีปัญหาด้านสาธารณสุขในเมือง ซึ่งรัฐบาลได้พยายามจัดให้มีบริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นแต่ก็คิดว่ายังไม่เพียงพอ

3. มีโพลีคลินิกมากที่สุดในประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย

4. ผู้วิจัยมีกำลังทรัพย์และเวลาจำกัด

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลแยกตามผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ศึกษาถึงการดำเนินงานของผู้ประกอบการโพลีคลินิก เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะกิจการ นโยบายและเหตุผลในการก่อตั้งโพลีคลินิก แหล่งที่มาของเงินทุน บริการที่จัดให้แก่ประชาชน จำนวนบุคลากร จำนวนอุปกรณ์ ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวนคนไข้เฉลี่ยต่อวัน และปัญหาในการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ศึกษาบุคลากรในโพลีคลินิก ถึงจำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน ความภูมิใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโพลีคลินิก อุปกรณ์ อัตราค่าบริการ และมูลเหตุสูงใจที่มารับการรักษา เป็นต้น

1.5 วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาจากหนังสือ วารสาร และเอกสารที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดและหน่วยราชการ เช่นห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ ห้องสมุดโรงพยาบาลรามาริบัติ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดกรมการแพทย์ ห้องสมุดกระทรวงสาธารณสุข ห้องสมุดสถาบันมะเร็ง กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

2.1 โดยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโพลีคลินิกในเขต



กรุงเทพมหานคร ได้แก่เจ้าของโพลีคลินิก บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโพลีคลินิก และผู้ปวยที่มา
รับบริการที่โพลีคลินิก 4 แห่ง คือรัชดาโพลีคลินิก สำราญประดิษฐ์โพลีคลินิก ทุ่งมหาเมฆโพลีคลินิก
และยานนาวาโพลีคลินิก เนื่องจากเป็นโพลีคลินิกที่อยู่ใกล้บ้านเพื่อทราบถึงการดำเนินงานของ
โพลีคลินิกตลอดจนทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 2.1 มาสร้างแบบสอบถาม และทำการทดสอบแบบ
สอบถามกับรัชดาโพลีคลินิก และยานนาวาโพลีคลินิก โดยใช้แบบสอบถามสำหรับเจ้าของ
โพลีคลินิกแต่ละ 1 ชุด รวม 2 ชุด แบบสอบถามบุคลากรในโพลีคลินิกแต่ละ 2 ชุด รวม
4 ชุด และแบบสอบถามผู้ปวยที่มาบริการที่โพลีคลินิกทั้งสองแห่งดังกล่าวแต่ละ 3 ชุด
รวม 6 ชุด จากการทดสอบแบบสอบถาม ทำให้ทราบข้อบกพร่องซึ่งได้นำมาแก้ไขก่อนการ
สัมภาษณ์จริง

2.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนี้แจกไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยอาศัย
นิสิตหญิงคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 จำนวน 10 อัตรา สาเหตุที่ใช้
นิสิตหญิงและให้แต่งกายชุดนิสิต ก็เพื่อให้มีความแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ของโพลีคลินิก และได้รับความ
ความไว้วางใจจากผู้ปวยในการตอบข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความสบายใจ โดยเฉพาะแบบสอบถาม
จะมีคำถามบางข้อที่ทำให้ผู้ตอบฉิวฉิวใจ เช่นอัตราค่าบริการ เป็นต้น

1.6 งานสำเนา

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่ง เก็บตามเขตโดยพยายามให้แต่ละเขตอยู่
ใกล้บริเวณที่พนักงานเก็บข้อมูลอาศัยอยู่เพื่อสะดวกในการเดินทาง สำหรับเขตที่ห่างไกล
ผู้วิจัยได้ออกสำรวจเอง การแบ่งงานได้แบ่งพนักงานเก็บข้อมูลออกเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 2 คน
และก่อนเก็บข้อมูลได้จัดประชุมชี้แจงคำถามในแบบสอบถาม ตลอดจนปัญหาในครั้งที่ผู้วิจัยได้
ทดสอบแบบสอบถาม

งานสำเนาได้เริ่มสำรวจตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2525 จนถึง 17 มิถุนายน
2525 รวม 22 วัน ระหว่างการออกงานสำเนาในวันที่ 29 พฤษภาคม 2525 หลังการออก

งานสัปดาห์ 2 วัน ได้ประชุมกลุ่มทำงานเพื่อพิจารณาข้อบกพร่องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูล จะให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถาม และนิสิตจะต้องรอรับเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและป้องกันมิให้ผู้อื่นอ่านแบบสอบถามของผู้ตอบหลังจากตอบเสร็จเป็นอันขาด เพราะแบบสอบถามของผู้ตอบทุกชุดจะต้องเก็บรักษา เป็นความลับตั้งแต่ผู้ตอบได้ตอบเสร็จ

1.7 จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ

ผลการเก็บข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาดังนี้

ก. จากแบบสอบถามเจ้าของโพลีคลินิกซึ่งมีจำนวน 108 ราย (ตามรายชื่อของโพลีคลินิกและสถานที่ตั้งอยู่ในตารางที่ 3.2-3.3 ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตะเข็บกองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข) ได้รับความร่วมมือ 64 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59.26 นอกนั้นเป็นโพลีคลินิกที่ไม่ให้ความร่วมมือเนื่องจากเจ้าของไปต่างประเทศ และผู้ปฏิบัติงานแทนไม่ทราบข้อมูลในรายละเอียดพอ หรือกำลังปรับปรุงกิจการ หรือเลิกกิจการหรือไม่ให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีเวลา เป็นต้น

ข. แบบสอบถามบุคลากรในโพลีคลินิก เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนจำกัดและแต่ละแห่งมีจำนวนไม่เท่ากัน จากแบบสอบถามของเจ้าของโพลีคลินิกทำให้ทราบว่าโพลีคลินิกที่ให้ความร่วมมือทั้ง 64 แห่ง มีบุคลากรรวมกันทั้งสิ้น 612 คน และจากการเก็บข้อมูลได้แบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือและถูกต้องสมบูรณ์รวม 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.94 ของจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโพลีคลินิก

ค. แบบสอบถามผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จากการสุ่มจำนวนผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป เพราะถือว่าเป็นวัยที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบปัญหาได้ จากการประมาณจำนวนผู้มาใช้บริการที่โพลีคลินิกโดยเฉลี่ยต่อวันของแบบสอบถามเจ้าของโพลีคลินิกที่ให้ความร่วมมือได้จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จากโพลีคลินิกทุกแห่งที่ทำการสำรวจโดยเฉลี่ยวันละ 3,400 ราย จากการเก็บข้อมูลได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาและสมบูรณ์รวม 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.35 ของจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโพลีคลินิกที่สำรวจ

1.8 ประโยชน์ของการศึกษา

1. เพื่อให้เห็นบทบาท และความสำคัญของ โพลีคลินิกในแง่ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระในการป้องกันรักษาโรคต่อประชาชน
2. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้กระทรวงสาธารณสุขได้ทบทวนถึงกฎ และระเบียบที่เกี่ยวกับโพลีคลินิกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ยิ่งขึ้นอันเป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อทราบทัศนคติของผู้มารับบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ และ เสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

1.9 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

โพลีคลินิก หมายถึง	สถานพยาบาลที่ใช้ชื่อว่า โพลีคลินิกหรือโปลีคลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจจะเป็นสถานพยาบาลที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน หรือไม่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนก็ได้
โรคศิลปะ ¹ หมายถึง	กิจการใด ๆ อันจะทำโดยตรงต่อร่างกายของมนุษย์ในการบำบัดโรคซึ่งรวมตลอดถึงการตรวจโรค และป้องกันโรคในสาขาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. เวชกรรม คือ การตรวจโรค การป้องกันโรค หรือการบำบัดโรคมนุษย์ด้วยกรรมวิธีของการประกอบโรคศิลปะตามแผนนั้น ๆ 2. ทันตกรรมคือ การตรวจ หรือบำบัดโรคฟัน หรืออวัยวะที่เกี่ยวข้องกับฟันโดยตรง หรือการทำฟันในช่องปากของมนุษย์

¹พระราชบัญญัติ การควบคุมประกอบโรคศิลปะ พุทธศักราช 2497 มาตรา 4

3. เกสซ์กรรมคือ การปรุงยา หรือผลมยา หรือ การประดิษฐ์วัตถุใด ๆ ขึ้นเป็นยาสำหรับมนุษย์
4. การพยาบาลคือ การกระทำในการช่วยเหลือ ผู้ป่วยเพื่อบรรเทาอาการของโรค
5. การผดุงครรภ์คือ การออกตรวจและการปฏิบัติ ต่อหญิงมีครรภ์ เพื่อป้องกันความผิดปกติในการ คลอดบุตร การทำคลอด ตลอดถึงการดูแลมารดา และทารกในระยะหลังคลอด
6. กายภาพบำบัดคือ การกระทำในการช่วยเหลือ ผู้ป่วยเพื่อบำบัด ป้องกันแก้ไข และฟื้นฟูการเสื่อม สัมรรถภาพหรือความพิการของร่างกาย หรือจิตใจ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด ซึ่งได้แก่การตัด การดึง การประคบ การนวด การบริหารร่างกาย หรืออวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของผู้ป่วย ซึ่งจำเป็นต้อง ได้รับการกระทำด้วยวิธีต่าง ๆ ดังกล่าว ตามหลัก วิทยาศาสตร์ หรือการกระทำอื่น ๆ ที่รัฐมนตรี ประกาศเป็นวิธีการทางกายภาพบำบัด หรือการใช้ เครื่องมือกายภาพบำบัด ซึ่งได้แก่ เครื่องมือหรือ อุปกรณ์ตามหลักวิทยาศาสตร์ที่รัฐมนตรีประกาศเป็น เครื่องมือกายภาพบำบัด
7. เทคนิคการแพทย์คือ การกระทำใด ๆ ด้วยกรรมวิธี ทางห้องปฏิบัติการเพื่อช่วยในการวินิจฉัย และทำนาย ความรุนแรงของโรค โรคศิลปะตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการผ่าตัด ฉีดยา ฉีดสารหรือสอดใส่วัตถุใด ๆ เข้าไปในร่างกาย

และการใช้เครื่องมือกายภาพบำบัดเพื่อการเสริมสร้าง
การคุมกำเนิด การทำหมัน หรือการบำรุงร่างกายด้วย

สถานพยาบาล¹ หมายถึง



สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบ
โรคศิลปะ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการประกอบโรค
ศิลปะ หรือซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบกิจการอื่นด้วยการ
ผ่าตัด ฉีดยา หรือฉีดสสารใด ๆ หรือด้วยการใช้
กรรมวิธีอื่น ซึ่งเป็นกรรมวิธีของการประกอบโรคศิลปะ
ทั้งนี้โดยกระทำเป็นปกติธุระไม่ว่าจะได้รับประโยชน์ตอบ
แทนหรือไม่ แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่า
ด้วยการขายยาโดยเฉพาะ

ผู้ป่วย หมายถึง

ผู้รับบริการในสถานพยาบาลที่ใช้ชื่อว่า โพลีคลินิก

วิชาชีพเวชกรรม² หมายถึง

วิชาชีพที่กระทำต่อร่างกายมนุษย์เกี่ยวกับ การตรวจ
วินิจฉัยโรคการบำบัดโรค การป้องกันโรค การผดุง-
ครรภ์ การปรับสภาพด้วยเลนซ์ สัมผัส การแทงเข็ม
หรือการฝังเข็ม เพื่อบำบัดโรค หรือเพื่อระงับความ
รู้สึก รวมถึงการกระทำทางศัลยกรรม การใช้รังสี
การฉีดยา หรือสสาร การสอดใส่วัตถุใด ๆ เข้า
ไปในร่างกาย ทั้งนี้เพื่อการคุมกำเนิดการเสริมสร้าง
หรือการบำรุงร่างกาย

โรค หมายถึง

ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ ความผิดปกติของร่างกาย
หรือจิตใจ และรวมถึงอาการที่เกิดจากภาวะดังกล่าวด้วย

¹ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2504 มาตรา 4

² พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525 มาตรา 4

ผู้ประกอบวิชาชีพ- หมายถึง เวชกรรม	บุคคลที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบ วิชาชีพเวชกรรมจากแพทยสภา
เจ้าของโพลีคลินิก หมายถึง	เจ้าของโพลีคลินิกที่ได้จากการสำรวจจากตัวอย่าง 64 ชุด
บุคลากรในโพลีคลินิก หมายถึง	บุคลากรในโพลีคลินิก 64 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยพนักงาน ตั้งแต่แพทย์จนถึงพนักงานทั่วไป ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและ ใช้วิเคราะห์ 171 ชุด
ผู้มารับบริการ หมายถึง	ผู้่วยที่มาใช้บริการที่โพลีคลินิกที่ได้จากการสำรวจ จำนวนตัวอย่าง 216 ชุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย