

คุณภาพบริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมินับเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหลักประกันต่อความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณสุขของประเทศและโอกาสในการเข้าถึงบริการของประชาชน อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิในประเทศไทยนับว่าเป็นงานที่ท้าทายและมีอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะการจัดบริการในชุมชนเขตเมืองซึ่งมีความหลากหลายและซับซ้อน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบริการสุขภาพปฐมภูมิในเขตชุมชนเมืองของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการที่สะท้อนการปฏิบัติประเมิณผลภาพรวม เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ สทนทนากลุ่ม การสังเกตและบันทึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา พื้นที่วิจัยเป็นชุมชนแออัดในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นชุมชนที่มีปัญหาสุขภาพหลากหลายอันเนื่องมาจากวิถีชีวิตและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนของผู้นในชุมชน ผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ผู้นำชุมชน และประชาชนในชุมชน การดำเนินการวิจัย เริ่มจาก ระยะเวลาแรก: การวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินงานให้บริการสุขภาพปฐมภูมิของศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตเมือง พบปัญหาเกี่ยวกับระบบข้อมูลอันเป็นผลให้บริการสุขภาพไม่ครอบคลุมความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร จึงได้มีการวางแผนพัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพชุมชนและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบันจากการปฏิบัติงานในพื้นที่ระยะแรกนี้ ทำให้พบปัญหาของกลุ่มคนวัยทำงานในชุมชนที่มีความเสี่ยงสูงในการติดต่อโรคทางเพศสัมพันธ์ จากปัญหาอาชีพและพฤติกรรมทางเพศ ดังนั้นในระยะที่สอง: คณะผู้วิจัยจึงร่วมกันวางแผนพัฒนาบริการสุขภาพในชุมชนสำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีความเสี่ยงสูงในการติดต่อโรคทางเพศสัมพันธ์ โดยจัดให้มีบริการตรวจคัดกรองและให้ความรู้และการปรึกษาแก่กลุ่มเสี่ยงเกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์โดยมีอาสาสมัครและผู้เกี่ยวข้องกัปัญหาในชุมชนเข้าร่วมกับนักวิจัย และเจ้าหน้าที่จากศูนย์สุขภาพชุมชนในการดำเนินงานตามแผน

จากการศึกษาครั้งนี้ จะเห็นได้ว่านอกจากการพัฒนาระบบข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้เรียนรู้การพัฒนาบริการอย่างสอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชน พัฒนากิจกรรมการทำงานและทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับชุมชน เป็นผลให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความสุขในการทำงานเป็นทีม และสามารถเข้าถึงชุมชนและพัฒนาบริการสุขภาพสำหรับกลุ่มเสี่ยงสูงซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกและช่วยแก้ปัญหาสุขภาพชุมชนได้โดยชุมชนมีส่วนร่วมมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับชุมชนและปรับใช้เทคโนโลยีทางด้านสุขภาพที่เหมาะสม มีการจัดบริการผสมผสานในชุมชน สอดคล้องกับสภาพความต้องการของประชาชนอย่างเป็นองค์รวม

The quality of services offered by primary care units (PCUs) is an essential pillar in both assuring successes of the nation's public health care and guaranteeing accessibility to health services. However, improving the PCU's health service quality in Thailand is challenging and has been faced with many difficulties particularly for PCUs in urban communities where the context of PCU services is diverse and complex.

The present action research was conducted with the aim to improve primary care services for urban PCUs in north eastern Thailand. Data were collected through interviews, focus group discussions, observations and field notes. Qualitative data were evaluated using content analyses. Descriptive statistics were used to summarize quantitative data. The authors selected one poor neighborhood within the Khon Kaen metropolitan area as a site for the study for its various health problems that resulted from the community's fast-changing life styles and environments and the complexity of its residents. Research participants and key informants were PCU officers, community leaders and several inhabitants in the community. The study was divided into two phases. Phase I was conducted to analyze the situation in providing health services of the PCU in this community. We found problems associated with the database system that resulted in services that did not thoroughly meet with the needs of the community residents. Subsequently, the research team together with PCU officers organized the plan to develop the community health data system and to improve the officers' skills in collecting and analyzing these data to ensure comprehensive and up-to-date health information. As a result of the first phase we found that residents of working-age group were at a very high risk for contracting sexually transmitted diseases (STDs) from their occupations and sexual behaviors. Consequently, the second phase of this study was implemented to address this problem. The research team collaboratively worked with PCU offices in devising a project to improve the PCU's services for working-age residents at risk for contracting STDs. Project implementation was carried

out by the project volunteers, all relevant community stakeholders, PCU officers and the researchers. STDs screenings, health education and counseling were offered to those at risk.

Results from this study revealed that in addition to the development of the health data system, PCU officers also had the opportunity to learn how to provide health services that were compatible with the community lifestyles, and improve their skills in both working and building relationships with the community. This resulted in better understandings between the PCU officers and the community, the satisfaction of team working, and the improved health services for high-risk groups. This proactive health service model led to the solution of the community health problem by incorporating the community participation. It also stimulated the learning and exchanging of experience in working with the community, the application of suitable health technology, and the provision of diverse health services that were holistically congruent with the needs of the people.