

ชื่อเรื่อง : อิทธิพลของการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว จังหวัดกำแพงเพชร

ชื่อเจ้าของผลงาน : มลลณี แก้วหิรัญ

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวในจังหวัดกำแพงเพชร ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับบุคลากรสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบไคว์สแควร์ และ Enter Multiple Regression พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รพ.สต.ติดดาวอยู่ในระดับสูงทุกด้านและทุกข้อ โดยด้านทีมงานใน รพ.สต.มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.3680$, S.D. = 0.01924) ปัจจัยพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจตคติของบุคลากร ($\beta = 1.402$) การปฏิบัติงานตำแหน่ง ($\beta = 0.162$) อายุของบุคลากร ($\beta = -1.095$) สถานภาพของบุคลากร ($\beta = 0.129$) และจำนวนหลังคาเรือนที่รับผิดชอบ ($\beta = 0.386$) ซึ่งตัวแปรทั้งห้านี้สามารถร่วมกันทำนาย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 17.9 ($R^2 = 0.179$)

คำสำคัญ : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว อิทธิพล

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในยุคปัจจุบันนี้ หน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขประชาชนจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ กระทรวงสาธารณสุขมีแนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขในสถานบริการของรัฐเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ แต่พบว่า ไม่เพียงพอกับความต้องการ ผู้บริการมีความรู้สูงขึ้นต้องการบริการที่มีมาตรฐานและมีคุณธรรมมากขึ้น เห็นได้จากปริมาณการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือผิดจริยธรรมที่สูงมากขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปิดกว้างในการรับรู้ข่าวสารเรื่องสิทธิการบริการของประชาชนที่มีสิทธิจะได้รับ (พงศกร ปาณัณณพ, 2555) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลจากเดิมผู้บริการจะเป็นผู้จ่ายเอง ปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นองค์กรที่สาม (The third Party Payment) เช่น สำนักงานประกันสังคม บริษัทประกันชีวิต สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น ผู้รับผิดชอบที่เป็นองค์กรที่สามเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะเรียกร้องการบริการที่ดีที่ได้มาตรฐานมากขึ้น จากเหตุข้างต้นที่กล่าวมาเป็นตัวกระตุ้นให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขประชาชนจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (รวงทอง อินเรือง, 2561)

กระทรวงสาธารณสุข (2561) จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการสุขภาพทุกระดับโดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน อันจะนำไปสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงสาธารณสุขคือเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดีในที่สุด โดยมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาความเป็นเลิศใน 4 ด้านต่อไปนี้ (ขวัญประชา เชียงไชยสกุลไทย และคณะ,

2561) คือ 1. การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค (P&P Excellence) 2. ระบบบริการ (Service Excellence) 3. การพัฒนาคน (People Excellence) และ 4. ระบบบริหารจัดการ (Governance Excellence) จึงได้มีการพัฒนาเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการสุขภาพในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขึ้นคือเกณฑ์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ซึ่งการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพ (Approach) มีเนื้อหาผสมผสานอ้างอิงจากเกณฑ์คุณภาพ (Primary Care Award) เพื่อพัฒนาคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิในรูปแบบของเครือข่ายบริการ โดยมุ่งเน้นเชื่อมโยงระบบบริการ กระบวนการบริการ รวมทั้งการบริหารจัดการซึ่งจะทำให้เกิดการจัดการเป็นระบบทั้งองค์กร

จังหวัดกำแพงเพชร (ฝ่ายพัฒนารูปแบบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร, 2562) ได้ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 – 2562 โดยมีการตั้งเป้าหมาย ร้อยละ 10, 25, 65 ของหน่วยบริการในจังหวัดตามลำดับ ผลการประเมินพบว่า มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวผ่านเกณฑ์ประเมิน 10, 65, 99 ตามลำดับ นับว่าเป็นการทำงานที่ความสำเร็จสูงกว่าเป้าหมาย ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ตามเกณฑ์ที่กระทรวงกำหนดชัดเจน มีการปรับปรุงเกณฑ์ในปี 2561 – 2562 ให้ตรงกับบริบทมากขึ้น กอปรกับ มีคำสั่งที่มอบพี่เลี้ยงคอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ พาทำ ซึ่งทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปี 2562 (บุญชัย ธีรกาญจน์, 2562) ซึ่งในบริบทเป็นหน่วยบริการที่มีทรัพยากร คน เงิน ของ น้อยที่สุดเป็นหน่วยบริการสุดท้ายที่ต้องดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวแต่สามารถผ่านเกณฑ์ได้ไม่ยากมากนัก เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ แต่ยังไม่มีการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังรวมทั้งประเด็นผลกระทบที่ส่งผลถึงประชาชน ซึ่งยังไม่มีการศึกษาเช่นกันว่าประชาชนได้อะไรจากการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับพระราชบัญญัติระบบสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ.2562 ที่เกณฑ์ประเมินยังขาดความชัดเจน ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษา “อิทธิพลของการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว จังหวัดกำแพงเพชร” เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเกณฑ์ประเมิน นำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว
3. เพื่อสร้างสมการที่มีอิทธิพลของการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ขอบเขตประชากรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ผ่านการประเมินรับรองตามเกณฑ์ รพ.สต.ติดดาว ปี 2560 – 2562 ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 739 คน

กลุ่มที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีประสบการณ์เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ผ่านการประเมินรับรองตามเกณฑ์ รพ.สต.ติดดาว ปี 2560 – 2562 ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 450,000 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดเกณฑ์คัดเข้า ได้แก่

1. บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ผ่านการประเมินรับรองตามเกณฑ์ รพ.สต.ติดดาวปี 2560 – 2562 จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 371 คน

2. ยินดีเข้าร่วมโครงการ

และเพื่อเป็นการป้องกันการปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการระหว่างการวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีกร้อยละ 10

กลุ่มที่ 2 ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดเกณฑ์คัดเข้า ได้แก่

1. ประชาชนผู้มีประสบการณ์เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ผ่านการประเมินรับรองตามเกณฑ์ รพ.สต.ติดดาว ปี 2560 – 2562 ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 371 คน

2. ยินดีเข้าร่วมโครงการ

และเพื่อเป็นการป้องกันการปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการระหว่างการวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีกร้อยละ 10

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. เจตคติของกลุ่มสหวิชาชีพ
4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว
 - 4.1 บทบาท ของ CUP
 - 4.2 ทีมพี่เลี้ยง
 - 4.3 การมีส่วนร่วมของชุมชน
 - 4.4 ทีมงาน ใน รพ.สต.
 - 4.5 การสนับสนุนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย

4.6 ทีมผู้ประเมิน รพ.สต.ติดดาว

ตัวแปรตาม

ผลคะแนนการประเมิน รพ.สต.ติดดาว

ตัวแปรวัดอิทธิพล

การได้รับบริการสุขภาพตามบริบทที่จำเป็น (Essential care)

1. ด้านการจัดบริการในสถานบริการ
2. ด้านการดูแลภายนอกอาคาร
3. ด้านเวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์
4. ด้านบุคลากร/การให้บริการ
5. ด้านกระบวนการบริการ
6. ด้านการรณรงค์ประชาสัมพันธ์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

6 เดือน หลังผ่านการพิจารณาจริยธรรมในคน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 2 ชุด คือ
ชุดที่ 1 แบบสอบถามบุคลากรสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป แบบประเมินเจตคติเกี่ยวกับการดำเนินงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
ชุดที่ 2 แบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพตามบริบทที่จำเป็น
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยจะจัดส่งไปให้ผู้รับผิดชอบงานพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวระดับอำเภอ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจนครบ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ
3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลพื้นฐานของอิทธิพลของการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว จังหวัดกำแพงเพชร จะใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) และ Enter Multiple Regression ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และวิเคราะห์ปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพตามบริบทที่จำเป็นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว จังหวัดกำแพงเพชร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

บุคลากรสาธารณสุขที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40 – 49 ปี สถานภาพสมรสคู่ การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 17.92 ปี มีรายได้เฉลี่ย 30,449.97 บาท/เดือน รพ.สต.รับผิดชอบประชากรเฉลี่ย 4,204.30 คน จำนวนหลังคาเรือนที่รับผิดชอบเฉลี่ย 1,256.5 หลังคาเรือน จำนวนบุคลากร เป็น

นักวิชาการสาธารณสุข 1 คน เจ้าพนักงานสาธารณสุข 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 1 คน ส่วนใหญ่ไม่มีแพทย์แผนไทยและทันตภิบาล ตามลำดับ ส่วนสายสนับสนุน จำนวน 3 คน ระดับเจตคติของบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 68.5) รองลงมาคือระดับต่ำและสูง (ร้อยละ 28.0 และ 3.5) ตามลำดับ โดยค่าคะแนนเฉลี่ย 45.88 คะแนน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รพ.สต.ติดตามอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 60.9) รองลงมาคือระดับปานกลางและต่ำ (ร้อยละ 38.3 และ 0.8) ตามลำดับ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.18 คะแนน และยังพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รพ.สต.ติดตามอยู่ในระดับสูงทุกด้านและทุกข้อ โดยด้านทีมงานใน รพ.สต.มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.3680$, S.D. = 0.01924)

ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40 – 49 ปี สถานภาพสมรสคู่ การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ เฉลี่ย 9,737.74 บาท/เดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง หรือน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 69.0) รองลงมาคือระดับปานกลางและต่ำ (ร้อยละ 30.7 และ 0.3) ตามลำดับ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 193.50 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพตามบริบทที่จำเป็นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตาม จังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การปฏิบัติงานตำแหน่ง (หน้าที่งานของบุคลากร) เจตคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รพ.สต.ติดตาม (บทบาทของ CUP ทีมพี่เลี้ยง การมีส่วนร่วมของชุมชน ทีมงานในรพ.สต. การสนับสนุนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย และทีมผู้ประเมิน รพ.สต.ติดตาม) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่พบความสัมพันธ์ทางสถิติ

ปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพตามบริบทที่จำเป็นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตาม จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ เจตคติของบุคลากร ($\beta = 1.402$) การปฏิบัติงานตำแหน่ง ($\beta = 0.162$) อายุของบุคลากร ($\beta = -1.095$) สถานภาพของบุคลากร ($\beta = 0.129$) และจำนวนหลังคาเรือนที่รับผิดชอบ ($\beta = 0.386$) ซึ่งตัวแปรทั้งห้านี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพตามบริบทที่จำเป็นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตาม จังหวัดกำแพงเพชร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05) โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 17.9 ($R^2 = 0.179$)

อภิปรายผล

บุคลากรสาธารณสุขที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40 – 49 ปี สถานภาพสมรสคู่ การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 17.92 ปี มีรายได้เฉลี่ย 30449.97 บาท/เดือน หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยทำงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการ ที่มีประสบการณ์ทำงานสูง มีการศึกษาระดับสูง แต่งงานและอยู่กินกับสามี มีรายได้ปานกลาง ในด้านระดับเจตคติของบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 68.5) รองลงมาคือระดับต่ำและสูง (ร้อยละ 28.0 และ 3.5) ตามลำดับ โดยค่าคะแนนเฉลี่ย 45.88 คะแนน หมายความว่า ด้านความตระหนัก การให้ความสำคัญของเจ้าหน้าที่ต่อ รพ.สต.ติดตามอยู่ในระดับกลาง ๆ ค่อนไปทางต่ำ ด้าน รพ.สต.เป็น รพ.สต.ขนาดปานกลาง ที่มีเจ้าหน้าที่ครบตามกรอบสำคัญคือ ผอ.รพ.สต.(นักวิชาการ) พยาบาลและเจ้าพนักงาน

สาธารณสุข สอดคล้องกับเกียรติศักดิ์ เพ็ญชัย (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1) บุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี (34.06%) การศึกษาระดับปริญญาตรี (68.75%) ดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ (27.19%) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี (35.63%) และปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความคาดหวังของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยภาพรวม และรายด้านบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านบริหารและด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของประชาชน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40 – 49 ปี สถานภาพสมรสคู่ การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ เฉลี่ย 9,737.74 บาท/เดือนความถี่ในการมาใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง หรือน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 69.0) รองลงมาคือระดับปานกลางและต่ำ (ร้อยละ 30.7 และ 0.3) ตามลำดับ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 193.50 คะแนน (ต่ำสุด 107 คะแนน, สูงสุด 230 คะแนน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลรายด้านและรายข้ออยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านบุคลากร/การให้บริการ ($\bar{x} = 4.2573$, S.D. = 0.07643) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่ำที่สุดคือข้อ 7. ห้องน้ำผู้สูงอายุ สะอาด แยกชัด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านการจัดบริการในสถานที่ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.731) หมายความว่า ด้านระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ว่างทำงาน แต่งงานและอยู่กินกับสามี ระดับการศึกษาปานกลาง มีอาชีพใช้แรงงาน มีรายได้ต่ำ การมาใช้บริการไม่มากนัก จำนวน 1 ครั้ง หรือน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่กับการให้บริการ ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ห้องน้ำผู้สูงอายุ สะอาด แยกชัด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและด้านการจัดบริการในสถานที่

สิ่งที่มีอิทธิพลการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวพบว่าด้านทีมงาน ใน รพ.สต. สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรและการสร้างทีม (เลิศฤทธิ์ วงษ์ดี, 2561) การพัฒนาทีมงานทำให้ทำงานได้คล่องตัว ช่วยให้แผนงาน/โครงการ และผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหลายประการ สอดคล้องกับฉลอง นาคเสน (2556) ศึกษาความพร้อมการยกฐานะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลการวิจัยปรากฏดังนี้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประกอบด้วยกิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน บทบาทและหน้าที่ การเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือบทบาทของ CUP ในด้านคอยติดตามแก้ไขปัญหาในการพัฒนาคุณภาพ รพ.สต.ติดตามต่อเนื่อง เป็นไปตามแนวคิด การบริหารหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ต้องเป็นพี่เลี้ยงติดตาม สนับสนุนทรัพยากร คน เงิน ของให้กับ หน่วยบริการในเครือข่าย สอดคล้องกับวริศา พานิชเกรียงไกร และคณะ (2559) ศึกษาการจัดการ ระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิในเขตเมือง กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า CUP เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันนโยบายจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีผู้รับผิดชอบหลัก (พี่เลี้ยง) เพื่อจัดการปัญหาการขาดความเชื่อมโยงของระบบ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพ ได้แก่ บุคลากรที่ให้ผู้ให้บริการที่มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับงาน รพ.สต.ติดตาม บทบาทของ CUP ทีมพี่เลี้ยง การมีส่วนร่วมของชุมชน ทีมงานในรพ.สต. การสนับสนุนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย และทีมผู้ประเมิน รพ.สต.ติดตามและปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สุขภาพตามบริบทที่จำเป็นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตาม ซึ่งไปที่ตัวบุคลากรที่มีความ ตระหนักและให้ความสำคัญกับงาน รพ.สต.ติดตาม และการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ โดยให้ คำนี้ถึงอายุและภาระส่วนตัวและภาระงานในชุมชนเป็นไปตามแนวคิดการพัฒนาโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพติดตามของกระทรวงสาธารณสุข (2562) ที่ว่าการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่ที่มีความสุขระบบสุขภาพยั่งยืน อันจะนำไปสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงสาธารณสุขคือเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อ ประชาชนสุขภาพดีในที่สุด จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่ ด้านบุคลากรที่พร้อมบริการ (มิติกาย มิตใจ) สอดคล้องกับจิตวิธิตา อัครภานุวัฒน์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและกระบวนการบริหารองค์กรใน ภาพรวม สอดคล้องกับธรรมบุญ บุญจันทร์ (2556) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางการ บริหารที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านวิธีการจัดการ ด้านเวลา และลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศสามารถร่วมกัน พยากรณ์สมรรถนะหลักของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารต้องเร่งสร้างความเข้าใจ ความสำคัญของการดำเนินงาน รพ.สต.ติดตามให้กับ บุคลากร ใน รพ.สต. เนื่องจาก มีผลการประเมินปานกลางค่อนข้างต่ำ ซึ่งมีผลต่อการทุ่มเท มุ่งมั่น ในการดำเนินงาน รพ.สต.ติดตาม อย่างมาก
2. ผู้บริหารระดับสูงควร ส่งเสริมบทบาทของ CUP ให้ความช่วยเหลือ รพ.สต.ที่กำลัง ดำเนินงาน รพ.สต.ติดตาม โดยคอยติดตามแก้ไขปัญหาในการพัฒนาคุณภาพ รพ.สต.ติดตามต่อเนื่อง
3. ควรมีการจัดสรร งบประมาณด้านโครงสร้าง ได้แก่ห้องน้ำผู้สูงอายุ และโครงสร้างอื่นที่ช่วย อำนวยความสะดวก เนื่องจากโครงสร้างเดิมของ รพ.สต.มีห้องน้ำแต่ไม่รองรับผู้สูงอายุ ในขณะที่ หน่วยงานเองก็ไม่มียงบประมาณที่จะดำเนินงาน

4. ควรมีการจัดสรรบุคลากรด้านทันตสาธารณสุขและแพทย์แผนไทยประจำ รพ.สต. เพราะในเกณฑ์ตัวชี้วัดหรือการจัดบริการจำเป็น งานทั้ง 2 ด้านยังเป็นที่ต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเรื่องการประเมินผลกระทบของการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว เนื่องจากมีการดำเนินงาน ครบคลุมเกิน ร้อยละ 98

2. ควรทำการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนที่มีผลสืบเนื่องมาจากการเข้ารับบริการด้านสุขภาพกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 5 ดาว

3. ควรทำการศึกษาต้นทุนประสิทธิผลของการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (5 ดี 5 ด้าน)

บรรณานุกรม

เกียรติศักดิ์ เพ็ญชัย. (2556). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา**. สารานุกรมสุขภาพ สตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ขวัญประชา เชียงไชยสกุลไทย และคณะ. (2561). ต้นทุนการจัดบริการของคลินิกหมอครอบครัว.

วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2562: 175 – 187.

งานพัฒนารูปแบบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร. (2562). **ผลการประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว**. รายงานประจำปี.

ฉลอง นาคเสน. (2556). **ความพร้อมการยกฐานะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**.

วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จิตติวรดา อัครภานุวัฒน์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร์ สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธรรมบุญ บุญจันทร์. (2556). **ลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญชัย อธิกาญจน์. (2562). **รายงานการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เขต 3 จังหวัดกำแพงเพชร**.

กันยายน 2562. โรงแรมเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.

พงศกร ปาณัณณพ. (2555). **ผลกระทบของการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสนามไชยที่มีต่อการบริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสนามไชย อำเภอยายอามจังหวัดจันทบุรี** ภาคนิพนธ์ รป.ม. มหาวิทยาลัยรำไพพรรณี.

รวงทอง อินเรือง. (2561). **การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามหลักTQM ของโรงพยาบาลจันทบุรี เบกษา**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เลิศฤทธิ์ วงษ์ดี. (2561). **หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21**. วารสาร มจร พุทธ

ปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561).

วริศา พานิชเกรียงไกร และคณะ. (2559). การจัดการระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิในเขตเมือง
กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดบุรีรัมย์. **วารสารวิจัยระบบสุขภาพ** สถาบันวิจัย
ระบบสุขภาพ ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2560: 221 – 237.