

ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลสี่อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย  
Factors Affecting the Quality of Health Services of Health Promotion  
Hospitals Si-o Subdistrict, Kumphawapi District, Udon  
Thani Province Thailand

สุนันทา ชื้อสตัย

Sunantha Suesat

โรงเรียนบ้านหนองโสน ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

Nong Son School, Nong Son Subdistrict, Nang Rong District, Buriram Province

E-mail: boonpeng.sit@neu.ac.th

Received: 6 December 2024; Revised: 24 December 2024; Accepted: 25 December 2024

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่อ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่อ และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี่อ จำนวน 316 คน และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้นำชุมชน จำนวน 10 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับ ประกอบการอภิปรายผล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า : (1) ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=0.68) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ และด้านการประเมิน ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง (X2) ปัจจัยด้านการประสานบริการ (X4) และปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .340 .303 และ .293 ตามลำดับ และ (3) จำเป็นจะต้องมีการประชุมชี้แจง มีขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพ, การให้บริการสุขภาพ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

## Abstract

This research aimed (1) to study the level of quality of health services at Si O Sub-district Health Promoting Hospital, (2) to study the factors affecting the quality of health services at Si O Sub-district Health Promoting Hospital, and (3) to study the guideline for developing the quality of health services at Si O Sub-district Health Promoting Hospital, Kumphawapi District, Udon Thani Province, Thailand. It was a quantitative and qualitative research. The samples were 316 eligible voters in Si O Sub-district, and the target group was 10 executives and community leaders. This was a quantitative and qualitative research. The statistics used were frequency distribution and percentage of questionnaire respondents. The data were analyzed by presenting in tables using mean and standard deviation. Multiple regression analysis was performed using sequential variable selection, discussion of results, and descriptive data analysis.

The research results found that: (1) The level of quality of health services of Si-or Sub-district Health Promoting Hospital, Kumphawapi District, Udon Thani Province, Thailand was at a moderate level ( $\bar{x}=3.04$  S.D. =0.68), ranked from most to least as follows: planning, implementation, and evaluation, respectively. (2) Factors affecting the quality of health services of Si-or Sub-district Health Promoting Hospital, Kumphawapi District, Udon Thani Province, Thailand with statistical significance at the .05 level were continuity of care factor (X2), service coordination factor (X4), and service access factor (X1), with predictor coefficients in the raw scores (b) equal to .340, .303, and .293, respectively. (3) It is necessary to have an explanatory meeting and work procedures for staff to develop quality and performance, etc.

**Keywords:** Factors Affecting Quality, Health Services, Sub-District Health Promotion Hospitals

## บทนำ

จากนโยบายการพัฒนาด้านสาธารณสุขของรัฐบาลทุกสมัยมุ่งเน้นในการปรับปรุงระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นโดยรัฐบาลสมัยนายกรัฐมนตรี นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้ยกระดับสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต) โดยในระยะแรกให้มี รพ.สต นำร่องจำนวน 2,000 แห่ง ทั่วประเทศเมื่อ พ.ศ. 2553 และได้เพิ่มที่เหลืออีก 7,000 แห่งครอบคลุม รพ.สต ทั้งหมดทั่วประเทศ เมื่อปี 2554 โดยรัฐบาลในสมัยต่อ ๆ มาก็ได้ให้การสนับสนุนการพัฒนา รพ.สต มาอย่างต่อเนื่อง โดยนอกจากการพัฒนาด้านโครงสร้างแล้วยังมีการสนับสนุนให้มีการดูแลเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เน้นการให้บริการเชิงรุก ส่งเสริมสุขภาพปรับลดพฤติกรรมเสี่ยงเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของประชาชนในระยะยาวในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน และมีความมั่นคงในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสนับสนุนบริการสาธารณสุข, 2552)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อนั้น เป็นสถานพยาบาลประจำตำบลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้การสนับสนุนส่งเสริมด้านสุขภาพให้แก่ประชาชน และมีการให้บริการ

สุขภาพแก่ประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อนี้มีพื้นที่ติดกับตำบลท่าลี่ อำเภอกุมภวาปี ที่มีโรงพยาบาลกุมภวาปี หากเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการสุขภาพด้านการรักษาสุขภาพและการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้ออนั้น เป็นสถานพยาบาลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและเกิดความประทับใจในการให้บริการ โดยการให้บริการ คือ กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการสุขภาพตามนั้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ ต้องรับผิดชอบต่อการบริการสุขภาพของประชาชนหรือร่วมกันกับแนวคิดประกันสุขภาพ เพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกันอย่างถ้วนหน้า (กระทรวงสาธารณสุข, 2554)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทำหน้าที่ในลักษณะให้บริการสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคมในพื้นที่รับผิดชอบ โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) ดำเนินการเชิงรุก โดยมุ่งเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อสร้างสุขภาพเป็นหลักรวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ

2) บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่ปรึกษาแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลี้ยง หรือส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา ทั้งนี้อาจมีบริการเตียงนอนเพื่อสังเกตอาการโดยไม่รับผู้ป่วยไว้ในอนค่างคืนและอาหารมีกรณีฉุกเฉินก็สามารถประสานระบบบริการแพทย์ฉุกเฉินในการออกไปรับผู้ป่วยและการให้การปฐมพยาบาลก่อนส่งต่อ

3) มีความเชื่อมโยงและมีส่วนร่วม โดยมีความเชื่อมโยงกับบริการสุขภาพในระดับอื่น ในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะรายอย่างมีคุณภาพ และมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานของประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่น

ปัจจุบันโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อมีคุณภาพการให้บริการสุขภาพ และเป็นสถานที่ ๆ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เอียงเข้ารับการบริการเท่าไรนัก เนื่องจากอาณาเขตของตำบลสี้อมีหมู่บ้านถึง 8 หมู่บ้าน แต่มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพียงแห่งเดียว อีกทั้งยังเป็นเพียงการให้บริการรักษาขั้นพื้นฐานหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเท่านั้นพร้อมกันนั้นอุปกรณ์เครื่องมือยังมีจำนวนน้อย เพราะฉะนั้นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจึงมีความสำคัญต่อระบบสุขภาพไทย เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่ชาวบ้านรู้จัก และนิยมใช้บริการมากขึ้นเป็นลำดับ ถ้าแบ่งง่าย ๆ คือ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือระดับปฐมภูมิ กับฟื้นฟูสมรรถภาพ จึงเป็นสถานพยาบาลที่ดูแลประชาชนตั้งแต่อยู่ในครรภ์ เกิด การดำรงชีพ จนตาย อย่างไรก็ตาม ถือได้ว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทำให้การบริหารสุขภาพมีคุณภาพต่ำ จะต้องหาวิธีการหรือแนวแก้ไขและวิธีการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงเนียมให้เป็นสถานพยาบาลที่ได้รับการยอมรับและเป็นสถานการรักษาพยาบาลให้กับประชาชนที่ดียิ่ง โดยอิงอาศัย “คู่มือบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” ที่อธิบายถึงภารกิจหลักที่สำคัญในภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในแต่ละด้านได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุมป้องกันโรค ด้านฟื้นฟู ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งต้องทำพร้อมกันทั้ง 5 ด้าน เป็นภารกิจเพื่อสร้างสุขภาพที่ดีให้ครอบคลุมทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ และทางด้านสังคมควบคู่กันไป และจะต้องปฏิบัติตาม พันธกิจในการจัดบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (กระทรวงสาธารณสุข, 2557)

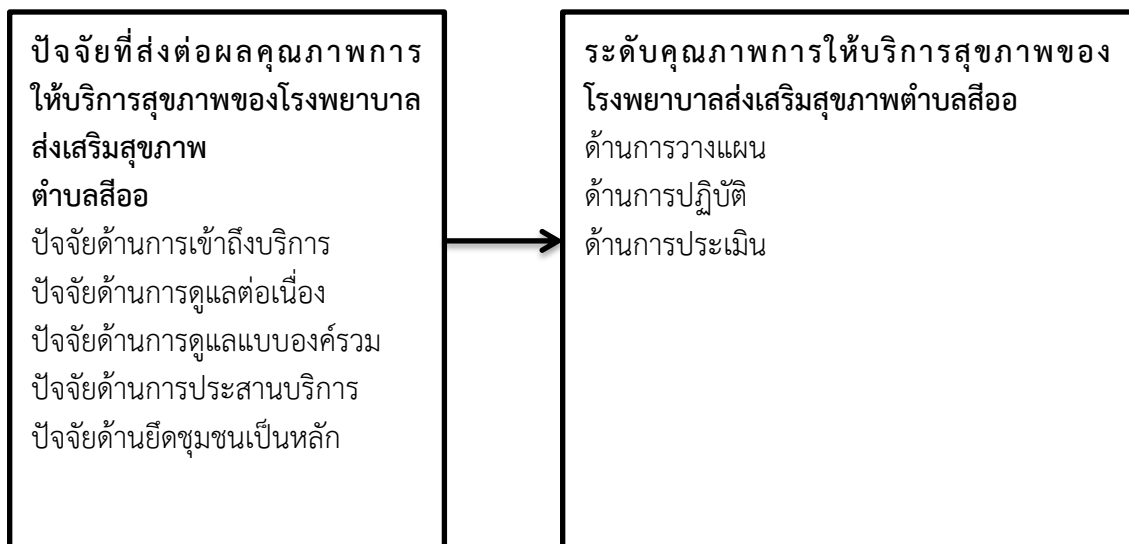
เมื่อมีการบริหารจัดการที่ดีแล้วนั้นจะต้องดูการให้บริการโรงพยาบาลในองค์กรเพราะองค์กรจะเดินไป  
ได้จะต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพจึงจะเป็นองค์กรที่ถือได้ว่าประสบความสำเร็จในองค์กรที่ให้บริการอย่างเช่น  
โรงพยาบาลที่คอยให้บริการประชาชนจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกันเองเพราะประชาชนที่มาใช้บริการ  
ส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้ป่วยจึงต้องเข้าใจบริบทของผู้ป่วยให้ดี เจ้าหน้าที่ควรให้บริการผู้ป่วยหรือผู้ที่มารับการ  
บริการโดยไม่แบ่งชนชั้นให้ความเสมอภาคบริการด้วยความเต็มใจ ผลของงานอาจถูกมองในแง่ที่ไม่ดีต่อองค์กร  
ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษานี้ เพื่อเป็น  
แนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตลอดจนนำไปขยายผลสู่ชุมชนอื่น ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ  
และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

## 1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,513 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี วันที่ 18 กรกฎาคม 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,513 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ (Taro Yamane) ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 316 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้โดยการสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ได้จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง พิจารณาจากความสามารถในการให้ความรู้ และประสบการณ์ ประกอบด้วย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ได้แก่ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้นำชุมชน ในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 10 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการ ดังนี้

**แบบสอบถาม (การวิจัยเชิงปริมาณ)** ส่วนประกอบของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย

## 3. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

**การสร้างเครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม (2) กำหนดขอบเขตของคำถาม และโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัย นำเสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ (3) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง และ (4) ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทำการทดสอบ จำนวน 40 คน กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ระกบความเชื่อมั่น 0.804 โดยใช้วิธีของ Cronbach จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

**แบบสัมภาษณ์ (การวิจัยเชิงคุณภาพ)** แบบสัมภาษณ์ออกเป็น 1 ส่วน ดังนี้ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เพื่อใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เสริมการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อต้องการให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างหลักฆราวาสธรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุมภวาปี จังหวัดมหาสารคาม ใช้สำหรับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

#### 4. ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมวิเคราะห์เป็นข้อมูลคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบในเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย (2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาวางโครงสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามกรอบแนวคิดของการวิจัย และขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาเพื่อความสมบูรณ์ในประเด็นและเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ยิ่งขึ้น (3) พัฒนาแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยยิ่งขึ้น และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อเท็จจริงที่จะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ในลำดับต่อไป และ (4) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างแล้วนำเสนอให้ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำไปปฏิบัติในภาคสนามต่อไป

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัยซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัยเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอน และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้ช่วยวิจัย 2) การขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และทำหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 3) ผู้วิจัยได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลนำเสนอประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 4) แจกจ่าย และเก็บแบบสอบถามจากประชากร กลุ่มตัวอย่าง 5) รับแบบสอบถามกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัย ในลักษณะการวิจัยเอกสาร ได้แก่ ส่วนที่เป็นคำอธิบายจากเอกสาร หนังสือ ตำรา ที่เป็นแนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยประสานงาน เพื่อขออนุญาตกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ แล้วเดินทางไปตามวันเวลาที่นัดหมาย ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตนเอง สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยกับผู้ถูกสัมภาษณ์ แจ้งวัตถุประสงค์การของการสัมภาษณ์ แล้วดำเนินการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มพูดคุยอย่างเป็นกันเองตามแนวทางการสัมภาษณ์ที่วางไว้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงทัศนะของตนเองอย่างเต็มที่

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบการอภิปรายผล 2) การวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ใช้การวิเคราะห์ ถอดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น ประกอบการอภิปรายผล 3) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือก และจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไป เขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยต่อไป

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ เอกสาร หนังสือ ตำรา โดยการ ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย 2) วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาเป็นกรอบแนวคิดในแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย 3) ผู้วิจัยทำ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การสรุปความ และการตีความ และนำเสนอข้อมูลโดยการ พรรณนาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

## สรุปผลการวิจัย

### 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย สามารถสรุปดังตาราง ดังนี้

#### ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย

ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการวางแผน	3.05	0.62	ปานกลาง
ด้านการปฏิบัติ	3.02	0.76	ปานกลาง
ด้านการประเมิน	3.01	0.78	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.68</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=0.68) โดย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการวางแผน ( $\bar{X}=3.05$  S.D.=0.62) ด้านการปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.02$  S.D.=0.76) และด้านการประเมิน ( $\bar{X}=3.01$  S.D.=0.78) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ	3.07	0.19	ปานกลาง

ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง	3.02	0.67	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการดูแลแบบองค์รวม	3.04	0.56	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการประสานบริการ	3.05	0.57	ปานกลาง
ปัจจัยด้านยึดชุมชนเป็นหลัก	2.87	0.78	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.48</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.02$  S.D.=0.48) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ( $\bar{X}=3.07$  S.D.=0.19) ปัจจัยด้านการประสานบริการ ( $\bar{X}=3.05$  S.D.=0.57) ปัจจัยด้านการดูแลแบบองค์รวม ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=0.56) ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.02$  S.D.=0.67) และปัจจัยด้านยึดชุมชนเป็นหลัก ( $\bar{X}=2.87$  S.D.=0.78) ตามลำดับ

## 2) ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย สามารถสรุปดังตาราง ดังนี้

ลำดับตัวแปรที่ได้รับ การคัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	P-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.313	.241	.134	9.588	.000	.257	1.538
ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ (X <sub>1</sub> )	.293	.065	.223	2.982	.003*	.420	2.381
ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง (X <sub>2</sub> )	.340	.052	.323	4.635	.000*	.485	2.062
ปัจจัยด้านการดูแลแบบองค์ รวม (X <sub>3</sub> )	.012	.050	.012	.229	.819	.847	1.180
ปัจจัยด้านการประสาน บริการ (X <sub>4</sub> )	.303	.027	.006	.115	.000*	.970	1.031
ปัจจัยด้านยึดชุมชนเป็น หลัก (X <sub>5</sub> )	.014	.048	.022	.284	.776	.405	2.467

**SE<sub>est</sub> = ±.31578 R = 0.619; R<sup>2</sup>=0.602 ; Adj. R<sup>2</sup> = 0.805 ; F = 5.1680 ; p-value=0.001**

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง (X<sub>2</sub>) ปัจจัยด้านการประสานบริการ (X<sub>4</sub>) และปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ (X<sub>1</sub>) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .340 .303 และ .293 ตามลำดับ และปัจจัยที่ไม่ส่งต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านยึดชุมชนเป็นหลัก (X5) และปัจจัยด้านการดูแลแบบองค์รวม (X3) แต่ปัจจัยทั้ง 2 ด้านร่วมพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย ได้ร้อยละ 80.5

### 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

พบว่า : จำเป็นจะต้องมีการประชุมชี้แจง มีขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและความประทับใจกับผู้มารับบริการ ให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่ถูกสุขอนามัย เช่น การจัดทำแฟ้มประวัติผู้ป่วย การทำความสะอาดบริเวณที่พักอาศัยมีอาคารถ่ายเท และการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรค การรักษา เป็นต้น

### อภิปรายผล

ระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$  S.D.=0.68) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการวางแผน ( $\bar{X} = 3.05$  S.D.=0.62) ด้านการปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.02$  S.D.=0.76) และด้านการประเมิน ( $\bar{X} = 3.01$  S.D.=0.78) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิณทิพ ทศนา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมืองจังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$  S.D.=0.48) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ( $\bar{X} = 3.07$  S.D.=0.19) ปัจจัยด้านการประสานบริการ ( $\bar{X} = 3.05$  S.D.=0.57) ปัจจัยด้านการดูแลแบบองค์รวม ( $\bar{X} = 3.04$  S.D.=0.56) ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.02$  S.D.=0.67) และปัจจัยด้านยึดชุมชนเป็นหลัก ( $\bar{X} = 2.87$  S.D.=0.78) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรภา แคนดา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม” ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อการให้บริการของให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐมโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการดูแลต่อเนื่อง (X2) ปัจจัยด้านการประสานบริการ (X4) และปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .340 .303 และ .293 ตามลำดับ และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านยึดชุมชนเป็นหลัก (X5) และปัจจัยด้านการดูแลแบบองค์รวม (X3) แต่ปัจจัยทั้ง 2 ด้านร่วมพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อ อำเภอกุม

ภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย ได้ร้อยละ 80.5 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จำเป็นจะต้องมีการประชุมชี้แจง มีขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและความประทับใจกับผู้มารับบริการ ให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่ถูกสุขอนามัย เช่น การจัดทำแฟ้มประวัติผู้ป่วย การทำความสะอาดบริเวณที่พักอาศัยมีอาคารถ่ายเท และการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรค การรักษา เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อำนาจ ภูศรี (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับสถานีนามัย จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับสถานีนามัย การรับรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อ

## องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย” สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

- 1) จำเป็นจะต้องมีการประชุมชี้แจง
- 2) มีขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน
- 3) การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มาก
- 4) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- 5) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจกับผู้มารับบริการ
- 6) ให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่ถูกสุขอนามัย
- 7) การจัดทำแฟ้มประวัติผู้ป่วย
- 8) การทำความสะอาดบริเวณที่พักอาศัยมีอาคารถ่ายเท
- 9) การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรค การรักษา

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย” สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### 1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี้อเป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชน และได้รับความยกย่องคุณงามความดี
- 1.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรให้มีการจัดกิจกรรมโดยยึดชุมชนเป็นหลัก
- 1.3 รัฐบาลควรส่งเสริม งบประมาณคุณภาพการให้บริการส่งเสริมสุขภาพตำบล

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านการเข้าถึงบริการควร ส่งเสริมให้มีการเข้าถึงบริการได้ง่ายสะดวก โดยปราศจากอุปสรรคทางภูมิศาสตร์ การเงิน สังคมวัฒนธรรม ภาษา

2.2 ด้านการดูแลต่อเนื่องควร ส่งเสริมให้มีประชาชนได้รับการดูแลจากบุคลากร ของโรงพยาบาล ซึ่งทำหน้าที่ ดูแลประจำและรู้จักกันมาต่อเนื่องยาวนาน ดูแลได้ทุกปัญหา

2.3 ด้านการดูแลแบบองค์รวมและผสมผสานควร สนับสนุนการดูแลที่ครอบคลุมหลายมิติ คือ ปัญหาโรคทางกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณและในมิติรักษา ส่งเสริมป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพ

## 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง หรือให้สอดคล้องในระดับการบริการ

3.2 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามกลยุทธ์ในการพัฒนาของเทศบาล

3.3 ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ให้เกิดผลในเชิงปฏิบัติ หรือเปรียบเทียบกับพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ชัดเจนยิ่ง ๆ ขึ้นไป

## เอกสารอ้างอิง

กรมสนับสนุนบริการสาธารณสุข. (2552). *คู่มือการบริการศูนย์สุขภาพชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: กรมสนับสนุนบริการสาธารณสุข.

กระทรวงสาธารณสุข. (2554). *คู่มือบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข..

กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และแนวทางจัดเก็บข้อมูล กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2558*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข..

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

พิณทิพ ทัดนา. (2556). “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือ จังหวัดจันทบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วอำเภอมือสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สรภา แคนดา. (2556). *การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครปฐม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อำนาจ ภูศรี. (2556). *พฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับสถานีอนามัย จังหวัดนครปฐม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York Harper & Row.