

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์จะนำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ในประเด็นดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม 3) เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง จำนวนคน
$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
B	หมายถึง สัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ที่พยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง สัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ที่พยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
R	หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Coefficient of Regression)
$R^2$	หมายถึง สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
df	หมายถึง ค่าของขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig (2-tailed)	หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้ โดยการทดสอบ 2 ทาง

## ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย จึงได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

### จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 การระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion) จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

### จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับ  
 คุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน  
 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการ  
 ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน  
 (n = 121)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล	อันดับที่
<b>ปัจจัยภายใน</b>				
1. ระบบบริการ	3.96	.556	สูง	11
3. กำลั้คนด้านสุขภาพ	3.99	.371	สูง	9
3. ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ	4.00	.939	สูง	8
4. เทคโนโลยีด้านการแพทย์	4.02	.362	สูง	5
5. การเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ	4.02	.510	สูง	7
6. คุณภาพและความปลอดภัย	4.04	.481	สูง	4
7. สุขภาพและความเป็นธรรม	4.02	.441	สูง	6
8. ความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน	3.94	.525	สูง	12
9. ประสิทธิภาพการบริการ	3.97	.355	สูง	10
<b>ปัจจัยภายนอก</b>				
10. การมีส่วนร่วมของชุมชน	4.05	.522	สูง	3
11. นโยบายภาครัฐ	4.09	.392	สูง	2
12. การสนับสนุนจากหน่วยภาคี	4.13	.477	สูง	1
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>.221</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ( $\bar{X} = 4.05$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ  
จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. การกระจายของหน่วยบริการสุขภาพทั้งระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.92	.690	สูง
2. การจัดการความรู้ที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.00	.730	สูง
3. ศักยภาพทางเศรษฐกิจสังคมของพื้นที่ในเรื่องจำนวนโรงพยาบาลและจำนวนเตียงส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.03	.682	สูง
4. ความเท่าเทียม ความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.99	.689	สูง
5. ศักยภาพในการจัดการสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล	3.85	.678	สูง
รวม	3.96	.556	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่มีส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 3 ศักยภาพทางเศรษฐกิจสังคมของพื้นที่ในเรื่องจำนวนโรงพยาบาลและจำนวนเตียงส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมาคือข้อที่ 2 การจัดการความรู้ที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.00$ ) และข้อที่ 4 ความเท่าเทียม ความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการ

สุขภาพของประชาชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 3.99$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านกำลังคนด้านสุขภาพ  
จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. การสนับสนุนทรัพยากรและวิชาการเพื่อให้สภาวิชาชีพ ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพส่งผลต่อ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.93	.798	สูง
2. การส่งเสริมให้เกิดกลไกการทำงานร่วมระหว่างองค์กร วิชาชีพต่าง ๆ ในรูปของสหวิชาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการจัดบริการด้านสุขภาพส่งผลต่อคุณภาพ การบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.85	.691	สูง
3. ระบบการคัดเลือกบุคคลเพื่อผลิตและพัฒนาเป็น กำลังคนด้านสุขภาพที่ส่งเสริมโอกาสให้กับบุคคล ในท้องถิ่น / ชุมชน เข้าศึกษาเพื่อกลับไปปฏิบัติงาน ในภูมิภาคเดิมหรือท้องถิ่นส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.22	.570	สูง
4. การกำหนดมาตรการที่จำเป็นเพื่อให้มีการจัดสรรและ กระจายกำลังคนด้านสุขภาพให้สอดคล้องกับความจำเป็น และความแตกต่างในแต่ละพื้นที่เพื่อลดช่องว่างของความ ขาดแคลนส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.06	.649	สูง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
5. การสนับสนุนให้มีการปรับปรุงและจัดทำกฎหมาย กฎเกณฑ์ กติกาต่าง ๆ ที่เอื้อให้ภาคประชาชนเข้าร่วมใน กลไกองค์กรวิชาชีพอย่างเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่เป็น ตัวแทนผู้บริโภคส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.91	.719	สูง
รวม	3.99	.371	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านกำลังคนด้านสุขภาพ มีระดับอิทธิพลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 3 ระบบการคัดเลือกบุคคลเพื่อผลิตและพัฒนาเป็นกำลังคนด้านสุขภาพที่ส่งเสริมโอกาสให้กับบุคคลในห้องถิ่น / ชุมชน เข้าศึกษาเพื่อกลับไปปฏิบัติงานในภูมิลำเนาเดิมหรือท้องถิ่นส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือข้อที่ 4 การกำหนดมาตรการที่จำเป็นเพื่อให้มีการจัดสรรและกระจายกำลังคนด้านสุขภาพให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความแตกต่างในแต่ละพื้นที่เพื่อลดช่องว่างของความขาดแคลนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.06$ ) และ ข้อที่ 1 การสนับสนุนทรัพยากรและวิชาการเพื่อให้สภาวิชาชีพทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 3.93$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบข้อมูล  
สารสนเทศด้านสุขภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. กลไกกลางที่มีประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบายด้านข้อมูลสุขภาพและมาตรฐานข้อมูลสุขภาพในระดับประเทศ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.94	.745	สูง
2. การพัฒนามาตรฐานข้อมูลสุขภาพกลางในระดับชาติที่มีความครบถ้วนและครอบคลุมส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.02	.658	สูง
3. บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านกระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศสุขภาพและมาตรฐานข้อมูลสุขภาพมีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.93	.697	สูง
4. การมีและใช้มาตรฐานข้อมูลสุขภาพระดับประเทศ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพทั้งในด้านกระบวนการและเชิงระบบ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.18	.371	สูง
5. การสนับสนุนจากองค์การด้านวิธีการจัดการ และด้านงบประมาณ แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.91	.774	สูง
รวม	4.00	.649	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 4 การมีและใช้มาตรฐานข้อมูลสุขภาพระดับประเทศ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพทั้งในด้านกระบวนการและเชิงระบบ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาคือข้อที่ 2 การพัฒนามาตรฐานข้อมูลสุขภาพกลางในระดับชาติที่มีความครบถ้วนและครอบคลุมส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.02$ ) และข้อที่ 1 กลไกกลางที่มีประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบายด้านข้อมูลสุขภาพและมาตรฐานข้อมูลสุขภาพในระดับประเทศส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการส่งผล
1. เทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลในโรคที่มีความซับซ้อนและมีราคาแพงส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.84	.719	สูง
2. การประเมินความคุ้มค่าของเทคโนโลยีทางการแพทย์มีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.22	.566	สูง
3. ความพอเพียงด้านยาและเวชภัณฑ์ เครื่องมือตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคที่ใช้ใน รพ.สต.ปัจจุบันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.05	.669	สูง
4. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีทางการแพทย์ ได้แก่ ยาและเวชภัณฑ์ เครื่องมือตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคที่ใช้ใน รพ.สต.ปัจจุบันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.97	.763	สูง



รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการส่งผล
5. การพัฒนาด้านนวัตกรรมใหม่ๆด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ได้แก่ ยาและเวชภัณฑ์ เครื่องมือตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคที่ใช้ใน รพ.สต.ปัจจุบันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.02	.683	สูง
รวม	4.02	.362	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 2 การประเมินความคุ้มค่าของเทคโนโลยีทางการแพทย์มีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 ความพอเพียงด้านยาและเวชภัณฑ์ เครื่องมือตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคที่ใช้ใน รพ.สต.ปัจจุบันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.05$ ) และข้อที่ 5 การพัฒนาด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ได้แก่ ยาและเวชภัณฑ์ เครื่องมือตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคที่ใช้ใน รพ.สต.ปัจจุบันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการส่งผล
1. ความครอบคลุมการตรวจมะเร็งปากมดลูก การตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และไขมันในเลือดสูงส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.99	.747	สูง
2. จำนวนสถานพยาบาลและบุคลากรมีผลต่อการเข้าถึงบริการประชาชนและส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.00	.730	สูง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
3. การมีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดย สนับสนุนให้ประชาชนมีหลักประกันด้านสุขภาพทั่วถึง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล	3.99	.665	สูง
4. การส่งเสริมให้มีการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการ ระหว่างสถานพยาบาลของรัฐและระหว่างรัฐกับเอกชน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล	4.05	.705	สูง
5. ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ลด ภาระรายจ่ายของประชาชนด้านค่ารักษาพยาบาล และ ปกป้องครัวเรือนจากภาระเสี่ยงด้านค่ารักษาพยาบาล ส่งผล ต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.67	.601	สูง
รวม	4.02	.510	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 5 ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ลดภาระรายจ่ายของประชาชนด้านค่ารักษาพยาบาล และปกป้องครัวเรือนจากภาระเสี่ยงด้านค่ารักษาพยาบาล ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.67$ ) รองลงมาคือข้อที่ 4 การส่งเสริมให้มีการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการระหว่างสถานพยาบาลของรัฐและระหว่างรัฐกับเอกชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.05$ ) และข้อที่ 2 จำนวนสถานพยาบาลและบุคลากรมีผลต่อการเข้าถึงบริการประชาชนและส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านคุณภาพและความปลอดภัย จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. การที่บุคลากรสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพ ระดับอำเภอรู้จักตนเองทราบปัญหาสุขภาพและความเสี่ยง ที่สำคัญและมีการจัดการปัญหาความเสี่ยงที่สำคัญส่งผล ต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.18	.707	สูง
2. การวิเคราะห์หาสาเหตุ มีแนวทางมาตรการแก้ไขปัญหา ความเสี่ยงที่สำคัญ รวมทั้งปัญหาและความเสี่ยงที่สำคัญ ได้รับการแก้ไขส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.09	.619	สูง
3. การเชื่อมโยงผลงานกับผลลัพธ์สอดคล้องกับสภาพ ปัญหาของพื้นที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.98	.562	สูง
4. การมีระบบงานและแนวทางที่สำคัญและมีการนำเอา มาตรฐาน PCA ผู้การปฏิบัติ จนเกิดผลลัพธ์ที่ดีส่งผล ต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.91	.719	สูง
5. การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับ ติดตามในระบบมาตรฐานคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพ การบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.02	.539	สูง
รวม	4.04	.481	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพและความปลอดภัย มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 1 การที่บุคลากรสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับอำเภอรู้จักตนเองทราบปัญหาสุขภาพและความเสี่ยงที่สำคัญและมีการจัดการปัญหา

ความเสี่ยงที่สำคัญส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 การวิเคราะห์หาสาเหตุ มีแนวทางมาตรการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่สำคัญ รวมทั้งปัญหาและความเสี่ยงที่สำคัญ ได้รับการแก้ไขส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.09$ ) และ ข้อที่ 5 การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับติดตามในระบบมาตรฐานคุณภาพส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านสุขภาพและความเป็นธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. นโยบายสุขภาพด้านการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างทั่วถึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.07	.621	สูง
2. ความไม่เท่าเทียมด้านสถานะสุขภาพระหว่างคนที่มีฐานะเศรษฐกิจต่างกันทำให้คนยากจนที่สุดมีปัญหาสุขภาพกายและใจสูงส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.06	.642	สูง
3. ภาคเอกชนมีบทบาททุกด้านในการบริการสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.03	.682	สูง
4. การเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากเมืองไปยังชนบทที่ห่างไกลส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.98	.645	สูง
5. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสาธารณชนต่อทิศทางการกำหนดนโยบายการดูแลสุขภาพของรัฐบาลส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.94	.756	สูง
รวม	4.02	.441	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านสุขภาพและความเป็นธรรม มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 1 นโยบายสุขภาพด้านการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างทั่วถึงส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ความไม่เท่าเทียมด้านสถานะสุขภาพระหว่างคนที่มีฐานะเศรษฐกิจต่างกันทำให้คนยากจนที่สุดมีปัญหาสุขภาพกายและใจสูงส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.06$ ) และข้อที่ 3 ภาคเอกชนมีบทบาททุกด้านในการบริการสุขภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการส่งผล
1. หน่วยบริการปฐมภูมิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าส่วนใหญ่อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่งบประมาณเพื่อการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นงบประมาณจาก สปสช. ที่จัดสรรผ่านเครือข่ายบริการปฐมภูมิที่เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.95	.740	สูง
2. แผนการกระจายอำนาจกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล(อนามัย) ให้ไปอยู่ภายใต้การบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.88	.787	สูง
3. การประสานและการบริหารจัดการด้านงบประมาณที่มีประสิทธิภาพโดยเครือข่ายเครือข่ายหน่วยบริการในระดับจังหวัดและอำเภอส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.88	.755	สูง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
4. แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.97	.694	สูง
5. แผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิระยะ 5 ปี ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.03	.740	สูง
รวม	3.94	.525	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 5 แผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิระยะ 5 ปี ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมาคือข้อที่ 4 แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ส่งผลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 3.97$ ) และข้อที่ 1 หน่วยบริการปฐมภูมิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าส่วนใหญ่อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่งบประมาณเพื่อการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นงบประมาณจาก สปสช. ที่จัดสรรผ่านเครือข่ายบริการปฐมภูมิที่เป็น โรงพยาบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านประสิทธิภาพการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. การขยายงานด้านสาธารณสุขมูลฐานให้ครอบคลุมบริการที่สำคัญ เช่น การให้วัคซีนกับเด็ก งานอนามัยแม่และเด็ก ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.93	.654	สูง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
2. รูปแบบการจ่ายเงินให้กับสถานพยาบาลในลักษณะระบบสัญญาและการมีบริการสุขภาพที่ใกล้บ้านใกล้ใจ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.95	.617	สูง
3. ค่าตอบแทนส่วนเพิ่มเติมแทนประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 4, 6 และ 7 ทั้งในและนอกระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.01	.618	สูง
4. ระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.86	.577	สูง
5. งบค่าบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยบริการ 900 ล้านบาทของรัฐบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.07	.580	สูง
รวม	3.96	.355	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านประสิทธิภาพการบริการ มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 45 งบค่าบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยบริการ 900 ล้านบาทของรัฐบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือข้อที่ 43 ค่าตอบแทนส่วนเพิ่มเติมแทนประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 4, 6 และ 7 ทั้งในและนอกระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.01$ ) และข้อที่ 42 รูปแบบการจ่ายเงินให้กับสถานพยาบาลในลักษณะระบบสัญญาและการมีบริการสุขภาพที่ใกล้บ้านใกล้ใจส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านนโยบายส่งผลต่อ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.11	.643	สูง
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการพัฒนาคุณภาพ บริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล	4.12	.640	สูง
3. เครือข่ายประชาชน เช่น เครือข่ายผู้ให้บริการรถ สาธารณะ เครือข่ายผู้ป่วยค่าใช้จ่ายสูง เครือข่ายวิฑูชุมชน เครือข่ายกองทุนสุขภาพชุมชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.11	.602	สูง
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการตรวจสอบ คุณภาพการบริการส่งผลต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.86	.662	สูง
5.การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการจัดบริการ สุขภาพโดยชุมชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.04	.699	สูง
รวม	4.04	.522	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ใน  
ระดับสูง ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการพัฒนา  
คุณภาพบริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.12$ )  
รองลงมาคือข้อที่ 1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านนโยบายส่งผลต่อคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.11$ ) และข้อที่ 48 เครือข่ายประชาชน เช่น เครือข่าย



ผู้ให้บริการสาธารณะเครือข่ายผู้ป่วยค่าใช้จ่ายสูง เครือข่ายวิทยุชุมชน เครือข่ายกองทุนสุขภาพ  
ชุมชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.11$ ) และข้อที่ 5  
การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการจัดบริการสุขภาพ โดยชุมชนส่งผลต่อคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านนโยบายภาครัฐจําแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
1. รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุข โดยลงทุนด้านบริการสุขภาพในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการสุขภาพทั้งระบบ อย่างมีบูรณาการเชื่อมโยง ทุกระดับ จัดให้มีระบบสารสนเทศทางสาธารณสุขที่มี ประสิทธิภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.93	.660	สูง
2. รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุขโดย ผลิตบุคลากรทางด้านสาธารณสุขให้เพียงพอ เพื่อแก้ไข ปัญหาขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับ จำนวน ประชากรในพื้นที่ และสนับสนุนให้มีการเร่งผลิต แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้กลับไปปฏิบัติงาน ในภูมิภาคในชนบท พร้อมกับสร้างขวัญกำลังใจใน เรื่องของความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและเป็นธรรมส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.14	.552	สูง
3. รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุขโดยจัด ให้มีมาตรการสร้างสุขภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดอัตราป่วย ตาย และผลกระทบจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรังส่งผลต่อ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.13	.605	สูง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การส่งผล
4. รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุขโดยพัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทุกคนให้เป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน ขยายความครอบคลุมไปถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สนับสนุนอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็น เพื่อให้สามารถเป็นกำลังสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน พัฒนาแกนนำสุขภาพครอบครัว และการสาธารณสุขมูลฐานที่ชุมชน ท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพ และจัดการปัญหาสุขภาพของตนเองได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืนส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.12	.608	สูง
5. รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุข โดยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดย เริ่มตั้งแต่ช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์ วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.12	.685	สูง
รวม	4.09	.392	สูง

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านนโยบายภาครัฐ มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 2 รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุขโดยผลิตบุคลากรทางด้านสาธารณสุขให้เพียงพอ เพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับจำนวน ประชากรในพื้นที่ และสนับสนุนให้มีการเร่งผลิตแพทย์และบุคลากรทาง การแพทย์เพื่อให้กลับไปปฏิบัติงานในภูมิลำเนาเดิมในชนบท พร้อมกับสร้างขวัญกำลังใจในเรื่อง ของความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมส่งผลต่อคุณภาพ การบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 รัฐบาลปัจจุบัน ประกาศนโยบายด้านสาธารณสุขโดยจัดให้มีมาตรการสร้างสุขภาพโดยมีเป้าหมายเพื่อลดอัตรา ป่วยตาย และผลกระทบจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรังส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.13$ ) และข้อที่ 4 รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุข

โดยพัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทุกคนให้เป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน ขยายความครอบคลุมไปถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สนับสนุนอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็น เพื่อให้สามารถเป็นกำลังสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน พัฒนาแกนนำสุขภาพครอบครัวและการสาธารณสุขมูลฐานที่ชุมชน ท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพ และจัดการปัญหาสุขภาพของตนเอง ได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืนส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.12$ ) และข้อที่ 5 รัฐบาลปัจจุบันประกาศนโยบายด้านสาธารณสุข โดยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดย เริ่มตั้งแต่ช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์ วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.12$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการส่งผล
1. การสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.02	.701	สูง
2. การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เช่น โรงเรียน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.17	.615	สูง
3. การสนับสนุนจากหน่วยงานภาคเอกชนในพื้นที่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.13	.645	สูง
4. การสนับสนุนจากหน่วยงานภาคเอกชนในพื้นที่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.21	.682	สูง
5. การสนับสนุนจากภาคประชาชนในพื้นที่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.10	.611	สูง
รวม	4.13	.477	สูง

(n = 121)

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี มีระดับการส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับการส่งผลอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 4 การสนับสนุนจากหน่วยงานภาคเอกชนในพื้นที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เช่น โรงเรียน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.17$ ) และข้อที่ 3 การสนับสนุนจากหน่วยงานภาคเอกชนในพื้นที่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม นำเสนอตามตาราง ที่ 17 - 21 ดังนี้

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคามโดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน

(n = 121)

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับที่
1. รพ.สต.มีสมรรถนะและบรรยากาศที่เอื้ออำนวย	4.08	.401	สูง	1
2. รพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	.434	สูง	4
3. ภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน	4.07	.288	สูง	2
4. ชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้	4.03	.253	สูง	3
รวม	4.05	.208	สูง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับสูง ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ รพ.สต.มีสมรรถนะและบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมาคือ ภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน ( $\bar{X} = 4.07$ ) และชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านรพ.สต.มีสมรรถนะและบรรยากาศที่เอื้ออำนวย จำแนกเป็นรายด้าน (n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. สักส่วนของบุคลากรต่อประชากรที่เหมาะสมได้สัดส่วนกับงาน เช่น นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข เป็นต้น	4.10	.676	สูง
2. สักส่วนพยาบาลเวชปฏิบัติต่อประชากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านมีจำนวนครบตามสัดส่วนประชากรและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.08	.640	สูง
3. ทีมงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านได้เรียนรู้ เข้าใจและสามารถจัดการความรู้ นำแนวทางแผนที่ยุทธศาสตร์ประยุกต์ใช้ ในการจัดทำแผนกองทุนสุขภาพตำบล	4.04	.637	สูง
4. ทีมงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านมีขวัญกำลังใจและมีความสามารถสร้างจริยธรรมในการทำงานร่วมกัน	4.08	.640	สูง
5. ทีมงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านมีความรู้ ทักษะ และได้รับการพัฒนาต่อเนื่อง	4.07	.673	สูง
6. ใน รพ.สต.มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารสารสนเทศ	4.15	.654	สูง
7. ทีมสหวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านได้ทำหน้าที่เป็นที่เล็งสนับสนุนการพัฒนางาน ให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ	4.02	.619	สูง
รวม	4.08	.401	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านรพ.สต.มีสมรรถนะและบรรยากาศที่เอื้ออำนวย โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 6 ใน รพ.สต.ของท่านมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 สักส่วนของบุคลากรต่อประชากรที่เหมาะสมได้สัดส่วนกับงาน เช่น นักวิชาการ สาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.10$ ) และข้อที่ 2 สักส่วนพยาบาลเวชปฏิบัติต่อประชากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านมี จำนวนครบตามสัดส่วนประชากรและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.08$ ) และข้อที่ 4 ทีมงาน ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านมีวิสัยทัศน์ใจและมีความสามารถสร้างจริยธรรม ในการทำงานร่วมกัน ( $\bar{X} = 4.08$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านรพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 121)

รพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ใน รพ.สต.มีระบบบริการในสถานบริการและการให้คำปรึกษาต่อเนื่อง	4.07	.721	สูง
2. ใน รพ.สต.มีระบบบริการเยี่ยมบ้าน (Home visit) เยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน (HHC) และดูแลผู้ป่วยนอนที่บ้าน	4.00	.695	สูง
3. ใน รพ.สต.มีระบบการส่งต่อและการให้คำปรึกษาของเครือข่ายบริการปฐมภูมิรวมถึงการแพทย์ฉุกเฉิน	4.02	.664	สูง
4. ใน รพ.สต.มีการจัดทำผลงานวิจัย การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติ/ผลงาน CQI นวัตกรรมต่าง ๆ	3.93	.655	สูง
5. ใน รพ.สต.มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น อสม. ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ฯลฯ	3.98	.645	สูง

รพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
6. ใน รพ.สต.การพัฒนาาระบบสื่อสารสาธารณะผ่านช่องทางหลักในชุมชน เช่น หอกระจายข่าว วิทยุชุมชน เป็นต้น	4.00	.730	สูง
7. ใน รพ.สต. มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง	4.03	.774	สูง
รวม	4.01	.434	สูง

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านรพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 1 ใน รพ.สต.ของท่านมีระบบบริการในสถานบริการ และการให้คำปรึกษาต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือข้อที่ 7 ใน รพ.สต.ของท่านมีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.03$ ) และข้อที่ 3 ใน รพ.สต.ของท่านมีระบบการส่งต่อและการให้คำปรึกษาของเครือข่ายบริการปฐมภูมิรวมถึงการแพทย์ฉุกเฉิน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ใน รพ.สต.มีคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.94	.636	สูง
2. ใน รพ.สต.เปิดโอกาสให้คณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับตำบลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง	4.02	.619	สูง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
3. ใน รพ.สต. ได้จัดให้ภาคีเครือข่ายในพื้นที่มีส่วนร่วมในการ ดำเนินการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนร่วมกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.17	.663	สูง
4. ใน รพ.สต. ได้จัดให้ผู้นำชุมชน อสม. มีส่วนร่วมกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของท่านในการแก้ไข ปัญหาสุขภาพโดยร่วมคิด ตัดสินใจ วางแผน ดำเนินการ และประเมินผล	4.07	.496	สูง
5. ใน รพ.สต. โรงเรียนนวัตกรรมการสุขภาพชุมชน (โรงเรียน อสม.) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทีมงานด้านสุขภาพใน การดำเนินงานของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.16	.577	สูง
6. อสม. ในเขต รพ.สต. มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยน พฤติกรรมสุขภาพ	4.13	.632	สูง
7. ใน รพ.สต. ได้จัดให้มีศาลาสุขภาพชุมชน(ศสมช.) เพื่อให้จัดบริการสุขภาพในชุมชนร่วมกับโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	4.04	.712	สูง
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.288</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน โดยรวมอยู่  
ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 3 ใน รพ.สต.ของท่านได้จัดให้ภาคีเครือข่ายในพื้นที่  
ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบล ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมาคือข้อที่ 5 ใน รพ.สต.ของท่านมีโรงเรียนนวัตกรรมการสุขภาพชุมชน  
(โรงเรียน อสม.) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทีมงานด้านสุขภาพในการดำเนินงานของ โรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพตำบล ( $\bar{X} = 4.16$ ) และข้อที่ 6 อสม. ในเขต รพ.สต.ของท่านมีการถ่ายทอดความรู้  
ซึ่งกันและกันรวมถึงการถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ( $\bar{X} = 4.13$ )  
ตามลำดับ



ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 121)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ใน รพ.สต.มีการดำเนินงานของทีมเฝ้าระวังโรคเคลื่อนที่เร็วของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.99	.639	มาก
2. ใน รพ.สต.ประกอบด้วย กลุ่ม ชมรมต่าง ๆ ในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มผู้ปกครองผู้บริโภคร กลุ่มอาหารปลอดภัย ชมรมจิตอาสา	4.01	.626	สูง
3. ใน รพ.สต. ได้จัดให้มีการประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายสุขภาพในชุมชน	4.12	.526	สูง
4. ใน รพ.สต. ได้การกำหนดมาตรการทางสังคมของชุมชนในระดับหมู่บ้าน	4.16	.592	สูง
5. โครงการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้มาจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชน	3.86	.471	สูง
6. ใน รพ.สต.มีการปรับประยุกต์ใช้วิธีการในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง เช่น เครื่องมือวิจัยชุมชน	4.07	.647	สูง
7. ใน รพ.สต. ได้ดำเนินการพัฒนาหมู่บ้านจัดการสุขภาพ/ตำบลจัดการสุขภาพ	3.99	.736	สูง
รวม	4.05	.208	สูง

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 4 ใน รพ.สต.ของท่านได้การกำหนดมาตรการทางสังคมของชุมชนในระดับหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมาคือข้อที่ 3 ใน รพ.สต.ของท่านได้จัดให้มีการประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายสุขภาพในชุมชน

( $\bar{X} = 4.12$ ) และข้อที่ 6 ใน รพ.สต.ของท่านมีการปรับประยุกต์ใช้วิธีการในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง เช่น เครื่องมือวิจัยชุมชน ( $\bar{X} = 4.07$ ) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลจำนวน 12 ปัจจัย ที่คาดว่าจะส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม และนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยที่อธิบายระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม และสร้างสมการทำนายพยากรณ์ ตัวแปรตาม 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม จากตัวแปรปัจจัยพยากรณ์ 12 ตัว

### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

X หมายถึง ปัจจัยพยากรณ์คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม 12 ด้าน ได้แก่

- $X_1$  หมายถึง ปัจจัยด้านระบบบริการ
- $X_2$  หมายถึง ปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ
- $X_3$  หมายถึง ปัจจัยด้านระบบข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ
- $X_4$  หมายถึง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์
- $X_5$  หมายถึง ปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ
- $X_6$  หมายถึง ปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย
- $X_7$  หมายถึง ปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม
- $X_8$  หมายถึง ปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน
- $X_9$  หมายถึง ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการบริการ

- $X_{10}$  หมายถึง ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน  
 $X_{11}$  หมายถึง ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ  
 $X_{12}$  หมายถึง ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี  
 $Y$  หมายถึง คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม (ตัวแปรที่ถูกพยากรณ์) 4 ด้าน ได้แก่ 1) รพ.สต.มีสมรรถนะและบรรยากาศ  
 เอื้ออำนวย 2) รพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ภาคีทุกภาคส่วนร่วม  
 ตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน และ 4) ชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

## 2. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง  
 ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ ด้วยวิธี Pearson's Product  
 Moment Correlation ( $r$ ) ในการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์  
 สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+)  
 หมายความว่าข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูงค่าของตัวแปร  
 อีกตัวหนึ่งจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย  
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่าข้อมูลทั้งสองชุดเปลี่ยนแปลงในทาง  
 ตรงกันข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรตัวหนึ่งจะกลับเป็นต่ำ  
 และค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรตัวหนึ่งจะกลับเป็นสูงค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น  
 จากค่า Correlation Coefficient ( $r$ ) มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (เดชาวุธ นิตยสุทธิ.  
 2554)

ค่า $r$	ระดับของความสัมพันธ์
$r$ มากกว่าหรือเท่ากับ 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
$r$ น้อยกว่า 0.80 แต่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
$r$ น้อยกว่า 0.60 แต่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
$r$ น้อยกว่า 0.40 แต่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
$r$ น้อยกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multi – Collinearity ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง สูงมากเกินไป จนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2536 : 25) ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 11 ตัว กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 22



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 22 แสดงค่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม (n=121)

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	Y
ระบบบริการ (X <sub>1</sub> )	1.000	.388**	-.025	.075	.044	.105	.249**	.211*	.238**	.251**	.079	.054	.000
กำลังคนด้านสุขภาพ (X <sub>2</sub> )		1.000	.132	.207*	.133	.095	.091	.157	.209*	.238**	.201*	.086	.050
ระบบข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ (X <sub>3</sub> )			1.000	-.010	-.019	.054	.016	-.046	-.017	.079	-.047	.110	-.116
เทคโนโลยีด้านการแพทย์ (X <sub>4</sub> )				1.000	.092	-.065	.135	-.016	.038	.043	.116	.155	-.031
การเข้าถึงและความสะดวกรอบคอบ ของบริการ (X <sub>5</sub> )					1.000	.414**	.117	.054	-.030	.213*	.198*	.077	.090
คุณภาพและความปลอดภัย (X <sub>6</sub> )						1.000	.260**	.177	.228*	.387**	.117	.092	.024
สุขภาพและความเป็นธรรม (X <sub>7</sub> )							1.000	.578**	.117	.071	.098	.024	.039
ความเสียหายทางสังคมและการเงิน (X <sub>8</sub> )								1.000	.295**	.027	.129	.151	-.032
ประสิทธิภาพการบริการ (X <sub>9</sub> )									1.000	.392**	.118	.016	-.032
การมีส่วนร่วมของชุมชน (X <sub>10</sub> )										1.000	.170	.133	.115
นโยบายภาครัฐ (X <sub>11</sub> )											1.000	.518**	-.027
การสนับสนุนจากหน่วยงานภาคี (X <sub>12</sub> )												1.000	.365**

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีค่าสหสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยที่มีค่า สหสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 คือปัจจัย การสนับสนุนจากหน่วยภาคี ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

## 2.2 การพยากรณ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ของปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปรพยากรณ์	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	b	S.E. est	$\beta$	t	Sig
1. การสนับสนุนจากหน่วยภาคี (X <sub>12</sub> )	.365	.133	.126	3.390	.19479	.365	19.633**	.000
2. นโยบายภาครัฐ (X <sub>11</sub> )	.444	.197	.184	.157	.18825	.296	3.068**	.003

$$a = 3.756 \quad S.E._{est Y} = .18825$$

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคามคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยภาคี (X<sub>12</sub>) และปัจจัยนโยบายภาครัฐ (X<sub>11</sub>)

2. ค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ(ตัวแปรต้น) และ คุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม(ตัวแปรตาม) มี 2 โมเดล คือ โมเดลที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยภาคี (X<sub>12</sub>) ที่พบว่าส่งผลต่อ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

(R) เท่ากับ .365 โมเดลที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ( $X_{12}$ ) และปัจจัยนโยบายภาครัฐ ( $X_{11}$ ) ซึ่งส่งผลต่อ คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .444

3. ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ซึ่งแสดงถึงปัจจัยพยากรณ์ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม (Y) พบว่า โมเดลที่ 1 จะมีตัวแปรอิสระ 1 ตัวคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ( $X_{12}$ ) ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 12.6 มีค่า  $S.E._{est} = 0.195$  โมเดลที่ 2 จะมีตัวแปรอิสระ 2 ตัวคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ( $X_{12}$ ) และปัจจัยนโยบายภาครัฐ ( $X_{11}$ ) ที่ร่วมกัน พยากรณ์คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 18.4 มีค่า  $S.E._{est} = 0.189$  สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y = 3.756 + 3.390 X_{12} + 0.157 X_{11}$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ } Z_r = 0.365 Z_{12} + 0.296 Z_{11}$$

**ระยะที่ 2 เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม**

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 การระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม นำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ และองค์ประกอบของปัจจัยรวมทั้งแนวทางการพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1. กลุ่มที่ 1 บุคลากรจากหน่วยงานกำกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม โดยตรง คือ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
และโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 6 คน จำแนกเป็น

- 1.1 หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 คน  
1.2 สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 2 คน  
1.3 ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จำนวน 2 คน

2. กลุ่มที่ 2 บุคลากรจากหน่วยงานปฏิบัติการ เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบล จำนวน 3 คน

3. กลุ่มที่ 3 บุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 คน จำแนกเป็น

- 3.1 นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน  
3.2 กำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 1 คน  
3.3 ประธานอาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 1 คน

4. กลุ่มที่ 4 นักวิชาการ จำนวน 3 คน จำแนกเป็น

- 4.1 นักวิชาการสาธารณสุขใน สสจ. จำนวน 1 คน  
4.2 นักวิชาการสาธารณสุขใน สสอ. จำนวน 1 คน  
4.3 นักวิชาการสาธารณสุขใน รพช. จำนวน 1 คน

ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

กลุ่มที่ 1 บุคลากรจากหน่วยงานกำกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม โดยตรง คือ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
และโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 6 คน จำแนกเป็น หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 คน สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 2 คน และผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาล จำนวน 2 คน

คนที่ 1 นายฤทธิรงค์ เรืองฤทธิ์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ  
พฤติกรรมศึกษา วท.บ. (สาธารณสุขศาสตร์) รป.ม. (NIDA) หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
มหาสารคาม วันที่ให้สัมภาษณ์ 2 เดือน ตุลาคม ปี 2557



1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการใน รพ.สต. หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการของ รพ.สต. และเป็นการจัดบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชน

ซึ่งมีความสำคัญคือเมื่อผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจเกิดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลสุดท้ายให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง ประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้ ทำให้ลดอัตราการสูญเสียจากภาวะความเจ็บป่วย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 ปัจจัยด้านระบบบริการ

2.2 ปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

2.3 ปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์

2.5 ปัจจัยด้านการเข้าถึงและครอบคลุมของการบริการ

2.6 ปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

2.7 ปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

2.8 ปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

2.9 ปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

2.10 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

2.11 ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาล

2.12 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย

3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ ประกอบด้วย

3.1.1 ผู้ให้บริการ

3.1.2 ผู้รับบริการ

3.1.3 รูปแบบบริการ

3.1.4 ผลิตภัณฑ์บริการหรือบริการที่ให้

- 3.1.5 สภาพแวดล้อมการให้บริการ
- 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ ประกอบด้วย
- 3.2.1 การสรรหา คัดเลือกคนให้ตรงกับงาน
- 3.2.2 การพัฒนาศักยภาพของคนให้ตรงกับสมรรถนะที่กำหนด
- 3.2.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 
- 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ ประกอบด้วย
- 3.3.1 ข้อมูลสุขภาพที่ต้องการ
- 3.3.2 การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 3.3.3 การแปลงข้อมูลเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์
- 3.3.4 ระบบ IT ที่นำมาใช้และการเชื่อมโยงระบบ
- 3.3.5 การนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์ ประกอบด้วย
- 3.4.1 เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่เน้นเครื่องมือ อุปกรณ์
- 3.4.2 เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่เน้นยา สารต่าง ๆ สมุนไพร
- 3.4.3 เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่เน้นวิธีการต่าง ๆ
- 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ
- ประกอบด้วย
- 3.5.1 ด้านระยะทางและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมารับบริการ
- 3.5.2 ด้านสถานะทางการเงินของผู้รับบริการ
- 3.5.3 ด้านวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมาย
- 3.5.4 ด้านบริการที่พึงได้รับตามชุดสิทธิประโยชน์
- 3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย ประกอบด้วย
- 3.6.1 ด้านคุณภาพบริการ
- 3.6.2 ด้านความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ
- 3.6.3 ด้านความรับผิดชอบต่อบริการที่ให้
- 3.6.4 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะพัฒนาคุณภาพบริการและ
- 
- ความปลอดภัย
- 3.6.5 ด้านการส่งเสริมและป้องกันความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นได้
- 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม ประกอบด้วย
- 3.7.1 ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

- 3.7.2 ด้านการป้องกันโรค
- 3.7.3 ด้านการรักษาพยาบาล
- 3.7.4 ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
- 3.7.5 ด้านการจัดสรรและแบ่งปันผลประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมาย
- 3.7.6 ด้านกระบวนการและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการจัดบริการ

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

- 3.8.1 ความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เช่น ภาวะโลกร้อน
- 3.8.2 ความเสี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลทางลบเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ
- 3.8.3 ความเสี่ยงจากความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เช่น กลุ่มพิทักษ์เด็ก

### ชมรมคุ้มครองสิทธิสตรี เป็นต้น

- 3.8.4 ความเสี่ยงจากการทำงานผิดระเบียบการเงิน ระเบียบพัสดุฯ
- 3.8.5 ความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน

### 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 3.9.1 ประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า มีการใช้ทรัพยากรในการจัดบริการอย่างคุ้มค่า ทั้งเรื่องคน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล
- 3.9.2 ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ มีการให้บริการที่ถูกต้องได้มาตรฐาน

### มีความสะดวกสบายและรวดเร็ว

- 3.9.3 ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ ผลลัพธ์ของการจัดบริการเกิดประโยชน์

### ทันเวลาและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

### 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย

- 3.10.1 ต้องมีวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมที่ชัดเจน
- 3.10.2 ต้องระบุกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วม
- 3.10.3 ต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย

### 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ ประกอบด้วย

- 3.11.1 การก่อตัวของนโยบายรัฐบาล เกิดจากปัญหาอะไร

- 3.11.2 การกำหนดเป็นนโยบายภาครัฐ

- 3.11.3 การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

- 3.11.4 การประเมินผลนโยบาย

3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ประกอบด้วย

3.12.1 การสนับสนุนด้านการเงิน

3.12.2 การสนับสนุนด้านกำลังคน

3.12.3 การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์สิ่งของ

3.12.4 การสนับสนุนอื่น ๆ เช่น เวลา สถานที่ เป็นต้น

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด

มหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต. ประกอบด้วย

4.1.1 มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภาระงาน

4.1.2 บุคลากรมีความรู้ ทักษะและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.1.3 มีการสร้างทีมในการทำงาน มีวัฒนธรรมในการทำงานและเกิด

ขวัญกำลังใจ

4.1.4 มีการบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพที่ดี ข้อมูลที่ทันสมัยใช้ประโยชน์ได้จริง

4.1.5 มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต. ประกอบด้วย

4.2.1 มีการทำงานเชิงรุกในชุมชน

4.2.2 ระบบการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชน

4.2.3 มีการจัดการความรู้และสร้างนวัตกรรมบริการ

4.2.4 มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการกินข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.5 มีการพัฒนาการส่งต่อที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

4.2.6 มีระบบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

ประกอบด้วย

4.3.1 กองทุนสุขภาพตำบลร่วมแก้ไขปัญหา

4.3.2 ความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน อสม.

4.3.3 มีการทำเวทีประชาคมร่วมระดมสมองและจัดทำแผนงาน โครงการ

4.3.4 มีหลายภาคส่วนในตำบลร่วมเป็นเจ้าของดูแลเรื่องภาวะสุขภาพ

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ประกอบด้วย

4.4.1 ชุมชนสามารถจัดทำแผนชุมชนด้วยตนเอง

4.4.2 มีกลุ่มแกนนำร่วมขับเคลื่อนและเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพของชุมชน

4.4.3 มีมาตรการทางสังคมที่เกิดโดยชุมชนร่วมกันกำหนดขึ้น

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด  
มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ  
สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 โครงสร้างการทำงาน (Structure) มีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีบุคลากร  
ที่เพียงพอกับภาระงาน

5.2 กลยุทธ์การทำงาน (Strategy) มีการบูรณาการการทำงานทุกเรื่องในชุมชนทั้ง  
เชิงรุกและเชิงรับ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสร้างการมีส่วนร่วมโดยมีเวทีประชาคมและให้ชุมชนมีส่วน  
ร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน เกิดแผนชุมชน มีมาตรการทางสังคมโดยภาคีมีส่วนร่วมและมีกองทุน  
สุขภาพตำบลสนับสนุนงบประมาณ

5.3 ระบบบริการ (System) มีการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดเอาผู้รับบริการ  
เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความเข้าถึง ความครอบคลุม ความเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ มีการป้องกัน  
ความเสี่ยงและใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาระบบ  
บริการ หากมีปัญหาที่สามารถส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 บุคลากรต้องมีสมรรถนะ (Skill) ตรงกับตำแหน่งกำหนดมีการพัฒนาศักยภาพ  
ตลอดเวลา ทำงานอย่างมีความสุข เกิดขวัญและกำลังใจ

5.5 ทีมงาน ทีมสหวิชาชีพ (Staff) มีการสร้างทีมคุณภาพที่สามารถดูแลผู้ป่วย  
แบบองค์รวมทั้งที่ รพ.สต. และที่บ้าน

5.6 มีการบริหารจัดการ (Style) ที่ดีทั้งการบริหารคน งบประมาณ ข้อมูล วัสดุ  
อุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการจัดบริการให้มีคุณภาพ มีการควบคุมกำกับและติดตามประเมินเป็น  
ระยะๆ

5.7 สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี (Share culture) มีจริยธรรมในการทำงาน  
ร่วมกันและเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คนที่ 2 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นางวัฒนา นันทะแสน ตำแหน่ง นักวิชาการ  
สาธารณสุขชำนาญการ วุฒิศึกษา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต หน่วยงาน สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม วันที่ให้สัมภาษณ์ 20 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

1.1 คุณภาพการบริการใน รพ.สต. คือ การจัดระบบบริการใน รพ.สต. ให้มี  
คุณภาพส่งมอบต่อผู้รับบริการ ให้มี 5 ด้าน ความครอบคลุมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุม  
ป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การรักษาพยาบาลและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดบริการดังกล่าว  
จะต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานในแต่ละด้านและจัดระบบให้มีความครอบคลุมประชาชนเข้าถึงได้  
ง่าย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น ๆ

1.2 มีความสำคัญต่อระบบสุขภาพของประเทศเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นระบบบริการ  
ด่านแรกที่อยู่ใกล้บ้านใกล้ใจใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด และสามารถบริการจัดระบบลงไปถึง  
ครอบครัว ชุมชนและบริการในระดับรายบุคคลได้ด้วยเป็นการ โดยประชาชนเพื่อประชาชนเอง

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการใน รพ.สต.

2.1 นโยบายการจัดระบบคุณภาพใน รพ.สต. ต้องชัดเจน (PCA)

ระบบสนับสนุนด้านบุคลากร

แพทย์ที่ปรึกษา 1 : 10,000

พยาบาลเวชปฏิบัติ 1 : 5,000

พยาบาลวิชาชีพ 1 : 5,000

จนท. (หมอครอบครัว) 1 : 1,250

2.2 วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีตามมาตรฐาน เกณฑ์ ขึ้นทะเบียน

2.3 งบประมาณสำหรับการบริหารงาน/ขับเคลื่อนงานและงบประมาณดำเนินการ

ทุกกิจกรรม

2.4 การจัดการและระบบที่เลี้ยงด้านวิชาการจาก CUP กลไกการขับเคลื่อนงาน  
แบบบูรณาการและการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่าย อปท. อสม. ระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยี  
ด้านการแพทย์และผลระบบติดตามกำกับ ประเมิน

3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 นโยบายการกระจายการบริการปฐมภูมิ ไปสู่ รพ.สต. ให้ครอบคลุมประชากร 1 รพ.สต. : ต่อประชากร 10,000 คน เพื่อให้เกิดการเข้าถึงระบบบริการที่มีคุณภาพและมีการจัดระบบบริการรองรับ Service Plan ทุกสาขา รวมทั้ง Essential care ทุกเรื่อง

3.1.2 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์การแพทย์ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ขั้นทะเบียน

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 จัดให้มีทีม Primouy care term ในการดูแลสุขภาพประชาชนตามเกณฑ์

แพทย์ที่ปรึกษา	1 : 10,000
พยาบาลเวชปฏิบัติ	1 : 5,000
พยาบาลวิชาชีพ	1 : 5,000
จนท. (หมอครอบครัว)	1 : 1,250

3.2.2 เพิ่มศักยภาพให้บุคลากรมีองค์ความรู้ด้านการจัดการบริการหน่วยปฐมภูมิรองรับ SP 10 สาขา และสามารถจัดการบริการได้ครอบคลุมทั้ง 5 มิติ (ส่งเสริม, ป้องกัน รักษาฟื้นฟู) คุ่มครองผู้บริ โภค)

### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับการบริการปฐมภูมิได้

3.3.2 จัดครุภัณฑ์/อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน

3.3.3 จัดระบบพัฒนาบุคลากรด้าน IT ให้มีความรู้ความสามารถ

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้ทันสมัยและเทคโนโลยีด้านการแพทย์ให้ทันโรค ทันเหตุการณ์

3.4.2 พัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ให้มีองค์ความรู้รองรับเทคโนโลยี

ด้านการแพทย์และ Service Plan ทุกสาขา

3.4.3 มีระบบสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย-ทันโรค

3.4.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของ

บริการจัดระบบบริการประชากรให้มีการขยาย/เพิ่ม หน่วยบริการปฐมภูมิให้ครอบคลุมประชากร 1 : 10,000 โดยให้มีระบบบริการถึงระบบครอบครัว/ ชุมชน/ มีการเยี่ยมบ้านที่มีคุณภาพ รวมถึงระบบส่งต่อที่มีคุณภาพ/ ประสิทธิภาพ

3.4.5 จัดให้มีทีม Primary care team ใน รพ.สต.ให้ครบตามเกณฑ์ โดยให้มีแพทย์ที่ปรึกษาประจำ รพ.สต. ทุกแห่ง

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.5.1 พัฒนามาตรฐานการจัดบริการ รพ.สต. โดยใช้เกณฑ์ PCA

(Primary Care Award)

3.5.2 จัดระบบความปลอดภัยในสถานที่ทำงานตามเกณฑ์ความปลอดภัย

และสถานที่ทำงานนออยู่ 5 ต.

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.6.1 มีระบบบริการจัดการในการดำเนินงานทุกด้านภายใต้หลักธรรมาภิบาล

เป็นธรรมให้บริการที่เท่าเทียมเสมอภาค

3.6.2 ดูแลประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายตามเกณฑ์สุขภาพ

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.7.1 จัดให้มีระบบควบคุมภายในเพื่อควบคุมความเสี่ยงและการเงิน

ที่มีประสิทธิภาพ

3.7.2 ให้มีการตรวจสอบภายในเป็นประจำสม่ำเสมอ

3.8 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.8.1 ให้บริการสุขภาพทั้ง 5 ด้านตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการปฐมภูมิ

3.8.2 เน้นการจัดบริการเพื่อลดความแออัดประชาชนได้พบ จนท.

รอไม่นานและได้รับบริการที่มีคุณภาพ

3.8.3 จัดระบบส่งต่อ ไปยังทุติยภูมิ ตติยภูมิ ที่มีประสิทธิภาพ

3.9 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.9.1 สนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสร้างเสริม

สุขภาพ ควบคุม ป้องกัน โรคและระบบส่งต่อ ฯลฯ เช่น อปท. อสม. รร. /ศพค

3.9.2 เสริมพลังชุมชนให้สามารถดูแลสุขภาพตนเอง ครอบครัวและ

ชุมชนได้

3.9.3 ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล

3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.10.1 นโยบายสาธารณสุขต้องมีการถ่ายระดับการปฏิบัติใน รพ.สต.

ที่ชัดเจนและครบถ้วน

3.10.2 มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เพียงพอมีประสิทธิภาพ



3.10.3 มีกลไกการขับเคลื่อนนโยบายที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.11.1 ประสานภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมดำเนินงานด้านสุขภาพ เช่น ท้องถิ่น

(อบจ. อบปท. เทศบาล) อสม. รร.

3.12.2 การให้บทบาทภาคีที่ชัดเจนในการร่วมมือกันดำเนินงาน

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด

มหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 นโยบายการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิระดับกระทรวง เขต จังหวัด

มีความชัดเจนเอื้อต่อการปฏิบัติงานของ จนท. รพ.สต. ให้มีความสะดวกคล่องตัว และมีคุณภาพ

1) มีแนวทาง คู่มือ CPG การดำเนินงานทุกเรื่องที่ชัดเจน

2) ระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น

เวชปฏิบัติทั่วไป ครอบครั้ว ระบาดวิทยา ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.2.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานระดับตำบล โดยมีส่วนร่วม  
ของภาคีเครือข่าย (อบท. รร. สพด. วัด อสม.)

4.2.2 มีการประชุม ติดตาม ทำแผน ดำเนินงาน ประเมินผลร่วมกันอย่าง

เป็นรูปธรรมและสม่ำเสมอ

4.2.3 มีกระบวนการพัฒนาระบบบริการอย่างมีคุณภาพ ยึดแนวทาง PDCA

และมาตรฐานPCA

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงาน

ใน รพ.สต.

4.3.1 ให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมจากทุกภาคี

(อบท. รร. สพด. วัด อสม. ชมรม เอกชน ฯลฯ)

4.3.2 มีการร่วมประชุมวางแผน การดำเนินงาน ติดตาม ร่วมติดตาม

ประเมินผลจากทุกภาคีอย่างสม่ำเสมอ

4.3.3 กระบวนการเสริมพลังให้กับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 คิดอาวธความรู้ พัฒนาองค์ความรู้แก่ อสม. อย่างสม่ำเสมอและหลักสูตร  
ให้ทันต่อโรคและเหตุการณ์

4.4.2 พัฒนาสมรรถนะ จนท.รพ.สต. อสม.ในเรื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

สุขภาพของประชาชน

4.4.3 สนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

สุขภาพ

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด  
มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ  
สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 มีบุคลากร Primouy care term ตามเกณฑ์ทุกแห่ง

แพทย์ที่ปรึกษา 1 : 1 รพ.สต.

พยาบาลเวชปฏิบัติ 1 : 5,000

พยาบาลวิชาชีพ 1 : 5,000

จนท.(หมอครอบครัว) 1 : 1,250

5.2 มีวัสดุ ครุภัณฑ์อุปกรณ์การแพทย์ ตามเกณฑ์ขึ้นทะเบียนปฐมภูมิและมีแผน  
จัดหาวัสดุอุปกรณ์ระดับ CUP

5.3 มีงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติตามความจำเป็น

5.4 มีกระบวนการพัฒนาระบบงานภายใต้ นโยบาย DHS ตำบลจัดการสุขภาพ การ  
ดำเนินงานภาคประชาชน อสม. และภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม

5.5 มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพทันเวลาถูกต้อง

5.6 มีระบบการดำเนินงานคุณภาพมาตรฐาน รพ.สต. ตามเกณฑ์ PCA

5.7 มีระบบติดตามกำกับประเมินผล

5.7 มีการพัฒนาองค์ความรู้และงานวิจัยนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

คนที่ 3 นายสมพงษ์ จันทรโรวาท ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกดคำ  
 วุฒิการศึกษา วท.บ .พ.บ , ส.ม. หน่วยงาน โรงพยาบาลแกดคำ  
 ผลงานที่ภาคภูมิใจ หน่วยงานดีเด่นด้านคุณธรรมจริยธรรม ระดับจังหวัด และระดับ  
 เขตปี 2557 วัน 24 เดือน ตุลาคม ปี 2557 ที่ให้สัมภาษณ์

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

หมายถึง อะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การป้องกันโรค  
 การควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยทีมสหวิชาชีพ  
 ประจำ รพ.สต. ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข  
 และผู้ช่วยแพทย์แผนไทย ซึ่งมีทักษะแห่งวิชาชีพของตน ยังผลให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพ  
 ร่างกายที่แข็งแรง และลดหรือชะลอภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้น  
 มีความสำคัญ คือ เป็นหลักประกันและความเชื่อถือของประชาชนในพื้นที่ว่าจะ

ได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐาน

2. ว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
 จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

2.1 หน่วยงาน มีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เช่น อาคารโล่ง  
 ปลอดโปร่ง สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ มีวัสดุ ครุภัณฑ์เวชภัณฑ์ที่เพียงพอและมีคุณภาพ

2.2 ระบบงาน มีการนำองค์กรของผู้อำนวยการ รพ.สต. ที่มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนา  
 องค์กรตามภารกิจ 5 ด้าน และวางระบบในการทำงานให้เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ 3)บุคลากร  
 ควรมีองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ด้านคือ จำนวนเพียงพอและสมรรถนะแห่งวิชาชีพได้มาตรฐาน

3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการใน  
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 การนำองค์กร

3.1.2 การวางระบบต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุผล เช่น ระบบการให้บริการ

ด้านคลินิก ระบบยา ระบบการจัดการความเสี่ยง สิ่งแวดล้อม

3.1.3 การกำกับและประเมินผล

3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 ความเพียงพอ ได้แก่ การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ตาม

จำนวนหรือเกณฑ์ที่ต้องการ

3.2.3 การพัฒนา ได้แก่ การส่งเสริมให้เพิ่มเติมความรู้ความสามารถให้ทันสมัย และมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น

3.2.4 การดำรงไว้ ได้แก่ การสร้างขวัญและกำลังใจทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินหรือให้บุคลากรคงอยู่ในองค์กรนาน ๆ

3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 มี Hard Ware และ Soft ware เพื่อสนับสนุนการจัดการข้อมูลข่าวสาร

3.3.2 มีระบบการเชื่อมต่อที่มีเสถียรภาพ เช่น อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วและ

แรงเพียงพอในการส่งข้อมูล

3.3.3 บุคลากร มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และ

3.3.4 จัดการข้อมูลนำเสนอข้อมูลและเฝ้าระวังเพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปใช้

ประโยชน์

3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 การเข้าถึง คือการมี/ไม่มี สำหรับเทคโนโลยี

3.4.2 การส่งเสริมการใช้

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ

การเข้าถึงบริการ

3.5.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ถนนหนทางที่สะดวก ยานพาหนะ

ขนส่งในการเดินทาง

3.5.2 ปัจจัยด้านหน่วยบริการ เช่น การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงการจัดการบริการ

ที่เหมาะสม การจัดสถานที่ให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึง เช่น จัดบริการแพทย์แผนไทยไว้ที่

ด้านหน้าของ รพ.สต. ความครอบคลุมบริการ

3.5.3 ปัจจัยเชิงนโยบาย เช่น service plan จัดสรรคน เงิน วัสดุครุภัณฑ์

ตามนโยบายที่วางไว้และภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.5.4 ปัจจัยหน่วยบริการ เช่น มีสถานที่เพียงพอ มีความพร้อมของ

ทีมงาน

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 กระบวนการเรียนรู้ มีกระบวนการทำงานและขั้นตอนชัดเจน มีการ

ทบทวนข้อบกพร่องอยู่เป็นประจำ มีการวางระบบการทำงานที่ดี

3.6.2 มุ่งเน้นที่ผู้ป่วย คือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดภาวะแทรกซ้อนให้

กำลังน้อยที่สุด

3.6.3 พัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนางานอยู่เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องและปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรมสิทธิเท่าเทียมกันของประชาชนทุกคนในพื้นที่ใน

3.7.1 การเข้าถึงบริการที่ รพ.สต.

3.7.2 การจัดบริการที่เป็นธรรม เช่น ตั้งคลินิกโรคเบาหวาน

สำหรับประชาชนทุกสิทธิ์ การให้บริการฉุกเฉิน การให้บริการเยี่ยมบ้านแก่ผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดในการเดินทางมารับบริการใน รพ.สต.

3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสียหายทางสังคมและการเงิน

3.8.1 เงินสนับสนุนการทำงานที่เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย

ค่าสาธารณูปโภค

3.8.2 เงินที่ใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจ เช่น งบส่งเสริมป้องกันโรค

งบค่าเสื่อม

3.8.3 เงินสนับสนุนจากหน่วยเหนือขึ้นไป

3.8.4 กฎ ระเบียบที่ใช้กำกับการทำงานที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับ

ความคุ้มครอง

3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.9.1 มีคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

3.9.2 มีแผนยุทธศาสตร์ในการทำงาน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน

3.9.3 มีการควบคุมกำกับการทำงานอย่างเคร่งครัด

3.9.4 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีผลการปฏิบัติงานสอดคล้อง

กับนโยบายและเป้าหมาย

3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 การสะท้อนปัญหาในชุมชนให้คนในชุมชนรับรู้

3.10.2 การสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน

3.10.3 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

3.10.4 การพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชน

3.10.5 การจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ (SRM)

3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 นโยบายชัดเจน

3.11.2 การกำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

3.11.3 มีระบบการสนับสนุนมาพร้อมกับนโยบาย เช่น เพิ่มขอบเขต

บริการ ต้องมีบุคลากรและเครื่องมือพร้อม

3.11.4 นโยบายสอดคล้องกับภารกิจของ รพ.สต.

3.11.5 ผู้บริหารให้การสนับสนุน ติดตามนโยบายอย่างจริงจัง

3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของภาคีสนับสนุนอย่างไร

3.12.2 การประสานงานกับภาคีเครือข่ายได้สม่ำเสมอ

3.12.3 การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ รพ.สต. ในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย

3.12.4 ภาคีเครือข่ายที่มีอยู่ในพื้นที่นั้น ๆ

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 ด้านสมรรถนะ

1) บุคลากร พยาบาลวิชาชีพ ได้รับการส่งเสริมให้อบรมหลักสูตรพยาบาล  
เวชปฏิบัติทุกราย บุคลากรสายงานอื่นได้รับการอบรมตามเกณฑ์

2) วัสดุอุปกรณ์ ได้รับการสนับสนุนจาก CUP อย่างเพียงพอ

4.1.2 ด้านบรรยากาศเอื้ออำนวย

1) ทีมงานใน รพ.สต. จะมีความแตกต่างแต่ละ รพ.สต. ซึ่งมีผลต่อคุณภาพ

การบริการ

2) ทีมงานใน CUP แต่ละ CUP สนับสนุนไม่เหมือนกัน

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.2.1 ผู้อำนวยการ รพ.สต. มีภาวะผู้นำแตกต่างกัน มีความรู้ความสามารถ

แตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารจัดการ

4.2.2 ประธาน CUP สนับสนุนและติดตาม ประเมินผลอย่างไร

สาธารณสุขอำเภอ ติดตาม กำกับอย่างไร

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 ผู้อำนวยการ รพ.สต. มีความสามารถในการประสานงานกับแต่ละหน่วยงานในพื้นที่ได้มากน้อยต่างกัน และนำเสนองานของสาธารณสุขให้หน่วยงานอื่นมาร่วมทำงานได้หรือไม่

4.3.2 ผู้นำในระดับอำเภอ เช่น นายอำเภอ ผอ.รพช. สสอ. มีการกำหนดนโยบาย/ประชุมชี้แจงให้ภาคีเครือข่ายได้รับทราบงานสาธารณสุขได้เหมาะสมหรือไม่

4.3.3 ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญงานสาธารณสุข

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 ประชาชนตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่ชุมชนตนเองอาศัยมีปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข

4.4.2 มีคณะกรรมการหมู่บ้านในการกำหนดปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้านและแนวทางแก้ไขปัญหา

4.4.3 บุคลากรสาธารณสุข เป็นที่พึ่งและที่เล็งในการจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

ควรเป็นทั้งแนวราบและแนวตั้ง

แนวตั้ง มีนโยบายและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับกระทรวงสาธารณสุขจนถึงสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งทำให้ รพ.สต. ในพื้นที่มีความมั่นใจและภูมิใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน รพ.สต. ซึ่งในปัจจุบันยังมีผู้บังคับบัญชาหลายทางคือ สสจ. สสอ. และนายอำเภอ

แนวราบ รูปแบบการพัฒนาเชิงสนับสนุนกับ รพช. ในพื้นที่ ซึ่งจะสนับสนุนดังนี้

1. บุคลากร เพื่อให้มีทีมสหวิชาชีพประจำ รพ.สต. ทั้งพยาบาลวิชาชีพ

นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ในส่วนที่ขาดเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังมีทีมบุคลากรสนับสนุนจาก รพช. เป็นที่ปรึกษา เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร

2. วัสดุครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพและ

มาตรฐาน

3. การเงินการคลัง สำหรับเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน

4. ถ้าจัดทำแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน เพื่อให้เห็นเป็นภาพงานสาธารณสุข  
ระดับอำเภอ รวมทั้งการกำกับติดตาม ประเมินผลร่วมกัน

คนที่ 4 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ น.พ.ประพันธ์ สุนทรปกาสิต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาลวชิรพยาบาล วุฒิกิจการศึกษา แพทย์ศาสตรบัณฑิต หน่วยงาน โรงพยาบาลวชิรพยาบาล  
ผลงานที่ภาคภูมิใจ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ได้รับรางวัลชนะเลิศ EACC Excellence Award 2012

วันที่ให้สัมภาษณ์วันที่ 22 เดือน ตุลาคม ปี 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การให้บริการที่ได้มาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1.1 มาตรฐานของสถานพยาบาล ทั้ง โครงสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ

1.2 บุคลากรสาธารณสุข ที่มีมาตรฐาน ตั้งแต่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติและผู้สนับสนุน

การปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงระบบบริการด้วย

ความสำคัญ คือ เป็นสิ่งที่บ่งบอกหรือบ่งชี้ว่า การให้บริการของสถานพยาบาลนั้น

มีมาตรฐาน สะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการ

2. ท่านคิดว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 ตัวสถานพยาบาล (รพ.สต.)

2.1.1 โครงสร้างที่ปลอดภัยเหมาะสมกับการบริการด้านสุขภาพ รวมถึง

สิ่งแวดล้อมด้วย

2.1.2 วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอ

2.2 ตัวบุคลากรสาธารณสุข

2.2.1 มีความรู้ในงานและหน้าที่รับผิดชอบตามบทบาทของแต่ละคน

2.2.2 มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพ

2.2.3 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

2.3 สิ่งสนับสนุนการบริการและระบบการบริการ

2.3.1 งบประมาณในการจัดบริการที่เพียงพอกับบทบาทหน้าที่ของรพ.สต.

2.3.2 การสนับสนุนของอำเภอและ CUP ในการปฏิบัติงาน

2.3.3 ภาควิชาที่ให้บริการด้านสุขภาพ เช่น อปท./ สุขภาพภาคประชาชน

3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจุบันแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการใน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้



## 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของ รพ.สต.

3.1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์

## 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

3.2.2 ทักษะในการปฏิบัติงาน

3.2.3 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2.4 ขวัญกำลังใจ หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม

## 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 ข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น อัตราป่วย อัตราตาย โรคระบาดในพื้นที่ ฯลฯ

3.3.2 อุปกรณ์ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

## ไอแพค โทรศัพท์

3.3.3 ระบบโครงข่ายสัญญาณให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

## 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 การใช้การสื่อสารทางไกลผ่านดาวเทียมเพื่อขอรับคำปรึกษาจาก

## โรงพยาบาลชุมชนและแพทย์

3.4.2 การสนับสนุนเครื่องมือแพทย์ที่เหมาะสมสำหรับหน่วยบริการ (รพ.สต.)

## 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

3.5.1 การบริการเชิงรุก โดยออกไปให้บริการในชุมชนในกิจกรรมที่สามารถทำได้

3.5.2 สร้างการมีส่วนร่วมโดยภาคี เช่น อปท. และสุขภาพภาคประชาชน

3.5.3 สร้างความเข้มแข็งหรือการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของประชาชนตาม

## แนวทางการสาธารณสุขมูลฐาน

## 3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 องค์ความรู้ของผู้ให้บริการ

3.6.2 ทักษะการให้บริการ

3.6.3 เครื่องมือที่ปลอดภัย

## 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

3.7.1 จัดบริการตามกลุ่มวัย

3.7.2 งบประมาณในการจัดบริการด้านสุขภาพ

3.7.3 ภาคีเครือข่ายร่วมจัดบริการด้านสุขภาพ

3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3.8.2 องค์ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

3.8.3 ระบบการจัดการกรณีเกิดความเสี่ยงทั้งตัวผู้ให้บริการและตัวผู้รับบริการ

3.8.4 ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในเรื่อง การงบประมาณ

3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.9.1 องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ของผู้ให้บริการ

3.9.2 สัมพันธภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3.9.3 ระบบการจัดบริการทั้งในสถานพยาบาลและเชิงรุกในชุมชน

3.9.4 การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและสุขภาพภาคประชาชน

3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 ภาคีเครือข่าย เช่น อปท. ร่วมจัดบริการ

3.10.2 ความร่วมมือของผู้นำชุมชน

3.10.3 ความร่วมมือของสุขภาพภาคประชาชน อสม. อาสาสมัครต่างๆ

3.10.4 ความร่วมมือของประชาชนระดับครัวเรือน

3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 การถ่ายระดับนโยบายสู่การปฏิบัติสู่พื้นที่ รพ.สต.

3.11.2 นโยบายที่ปฏิบัติได้จริงกับนโยบายที่เป็นนามธรรม

3.11.3 งบประมาณที่ช่วยขับเคลื่อนนโยบายให้ถึงพื้นที่ รพ.สต.

3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 สัมพันธภาพกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายของ รพ.สต.

3.12.2 การบูรณาการงานร่วมกันกับภาคีเครือข่าย เช่น อปท. โรงเรียน ผู้นำชุมชน

ฯลฯ ภายใต้แผนปฏิบัติการระดับตำบล

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด

มหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

4.1.2 โครงสร้าง อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

4.1.3 บุคลากรสาธารณสุขมีการจัดการความรู้ เพิ่มทักษะการเรียนรู้สม่ำเสมอ

- 4.1.4 การทำงานเป็นทีมทั้งใน รพ.สต. ภาครัฐเครือข่ายและภาคประชาชน  
 4.1.5 มีระบบสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศที่ตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ประสิทธิภาพ

- 4.1.6 บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีธรรมาภิบาลหรือคุณธรรมจริยธรรม  
 4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

### โครงสร้างบริหารองค์กรที่ชัดเจน

- 4.2.1 การสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกหรือภาค

### เครือข่าย

- 4.2.2 นิเทศ ติดตาม ประเมินผลของบุคลากร รพ.สต.  
 4.2.3 การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพผู้ รพ.สต.  
 4.2.4 บุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย  
 4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

- 4.3.1 มีคณะกรรมการพัฒนา รพ.สต. จากทุกภาคส่วน

- 4.3.2 บูรณาการงานร่วมกันจากทุกภาคส่วน โดยชี้แผนปฏิบัติการระดับ

ตำบลหรือแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการบูรณาการ

- 4.3.3 มีระบบการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนให้เข้มแข็ง

- 4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

- 4.4.1 ผู้นำชุมชน องค์กรสุขภาพภาคประชาชน

- 4.4.2 กระบวนการเรียนรู้ อบรม ประชุมสม่ำเสมอ

- 4.4.3 เกิดมาตรการทางสังคมร่วมกันหรือนวัตกรรมสุขภาพ

- 4.4.4 บุคลากรสาธารณสุข

- 4.4.5 สถานที่ในการเรียนรู้ของหมู่บ้านชุมชน

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด

มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ

สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

- 5.1 จัดสรรบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมเป็นธรรมและมีกระบวนการพัฒนา

บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ขวัญกำลังใจและค่าตอบแทนที่เหมาะสม

5.2 โครงสร้างอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

5.2.1 งบประมาณที่เพียงพอกับงานที่มอบหมายในระดับ รพ.สต. รวมทั้งการจัดสรรให้ถึงพื้นที่ระดับปฏิบัติ

3.2.2 การสร้างทีมงานสุขภาพเข้มแข็ง รวมทั้งภาคีเครือข่าย อปท.

สุขภาพภาคประชาชนและมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจนเกิดนวัตกรรมสุขภาพ

3.2.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

คนที่ 5 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายเถวียน ป่าปะจี ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอ นาเชือก วุฒิกการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต หน่วยงาน สาธารณสุขอำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลงานที่ภาคภูมิใจ อันดับ 3 การประกวด สสอ.ดีเด่น ระดับเขต ปี 2555 อันดับ 3 การประกวด รพ.สต.ดีเด่น ระดับ เขต ปี 2556 วันที่ให้สัมภาษณ์ 20 เดือน ตุลาคม ปี 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง ความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข อาจรวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ เมื่อผู้รับบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจแล้ว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะได้รับการยกย่อง ชมเชยว่าเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการบริการ ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ผู้รับบริการมีความสุขกายสุขใจ ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของตนเองและเกิดความสุขในการให้บริการ มีความภูมิใจกับความสำเร็จของทีมงานและอาจได้รับรางวัลและประกาศเกียรติคุณต่างๆ ตามมามากมาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ กระบวนการบริหารองค์กร ได้แก่ การจัดองค์กร การวางแผน การควบคุม

กำกับ การบังคับบัญชา การอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน การยอมรับนับถือ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงานและสวัสดิการหรือค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานระบบบริการ ได้แก่ การพัฒนา ระบบข้อมูล การจัดบริการในหน่วยบริการและในชุมชน

### 2.3 การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์และงบประมาณ

## 3. ท่านคิดว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจุบันแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

การบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการปัจจัยด้านระบบบริการมี

องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

#### 3.1.1 การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 3.1.2 การจัดบริการในสถานบริการ

#### 3.1.3 การจัดบริการในชุมชน

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

องค์ประกอบด้านกำลังคนเป็นองค์ประกอบแรกและเป็นองค์ประกอบที่มี

ความสำคัญ บุคลากรต้องมีพอเพียงและต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและต้องมีการพัฒนาศักยภาพ

บุคลากรทั้งระบบ

### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพการพัฒนา

ระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลการบริหาร ข้อมูลการบริการ ข้อมูลสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ต้องมี ประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้และเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพทันสมัยเข้าถึงง่าย

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

เทคโนโลยีทางการแพทย์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยในการบริการ

ด้านการแพทย์มีคุณภาพน่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทันใจ แม่นยำ พยากรณ์โรคได้ดี ประหยัดงบประมาณ

ทั้งนี้อาจรวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์ในการควบคุม ป้องกัน โรคและฟื้นฟูสภาพด้วย

### 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ

การเข้าถึงบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริหาร

ผู้รับบริการต้องสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย ทันเวลา มีการประสานงาน ภายใต้ระบบและ

สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ประชาชนต้องสามารถเข้าถึงบริการได้เหมาะสมกับ

ความต้องการของตน มีระยะเวลารอคอยที่เป็นที่ยอมรับได้ ทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน มีการ

ให้ข้อมูลการเจ็บป่วย ผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแก่ผู้ป่วยและครอบครัวอย่างชัดเจน

และเข้าใจง่าย ทีมผู้ให้บริการต้องพยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงในด้านกายภาพ ภาษา

วัฒนธรรมและอุปสรรคอื่น ๆ ทีมผู้ให้บริการต้องตอบสนองผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

### 3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

ความปลอดภัยในเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะการมารับบริการต้องการที่จะบำบัดรักษาไม่ให้ตนเองมีอันตรายในชีวิตหรือความพิการตามมาที่จะทำให้มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต คุณภาพด้านความปลอดภัยที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ความชำนาญของผู้ให้บริการ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม การเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการทุกระดับ รวมถึงความสะอาดสบายของสถานที่ เป็นต้น

### 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

การบริการที่มีคุณภาพหน่วยบริการต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือฐานะในสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 ความเสี่ยงทางสังคมเป็นเหตุการณ์หรือการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ประเพณี วัฒนธรรมในการดูแลสุขภาพ การรักษาพยาบาล ปัญหาเด็กเยาวชน ตลอดจนผู้สูงอายุ การพนัน ยาเสพติด เหล่านี้ เป็นต้น

3.8.2 ความเสี่ยงด้านการเงิน ได้แก่ ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงิน และงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของหน่วยบริการ เพื่อให้สามารถมีค่าใช้จ่ายพอเพียงสามารถจัดบริการให้กับประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงเท่าเทียมกันและเป็นธรรม

### 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

ประสิทธิภาพเป็นการกระทำบริการภายใต้จำนวนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถก่อให้เกิดผลสูงสุด ทั้งนี้อาจรวมถึงการลดต้นทุนของการให้บริการแล้วยังทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการด้วย

### 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาทุกอย่างให้ยั่งยืน เป็นการให้โอกาสแก่ชุมชนในการกำหนดทิศทางการพัฒนาตามสภาพปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของชุมชน รวมทั้งสอดคล้องกับบริบทที่มีลักษณะเฉพาะและยังเป็นการใช้ศักยภาพของชุมชนในการเกื้อหนุนให้เกิดการ บูรณาการในหลายๆด้าน อาทิ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ ศาสนาและวัฒนธรรมและการสร้างความเท่าเทียมเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ

### 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

นโยบายของรัฐเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยบริการว่าจะเป็นการจัดบริการไปในทิศทางใด และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในด้านปริมาณหรือคุณภาพ การสนับสนุนงบประมาณที่พอเพียง สนับสนุนบุคลากร ตลอดทั้งสร้างขวัญและกำลังใจต่อการบริการมากขึ้นเพียงใด จะทำให้มีผลต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นอย่างมากชัดเจน

### 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปัจจัยการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายเป็นปัจจัยสำคัญ ประชาชนและชุมชนจะสามารถพึ่งพาตนเองได้ต้องอาศัยเครือข่ายที่มีคุณภาพและได้รับความไว้วางใจจากชุมชนและประชาชน ร่วมกันบริหารทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อจัดการปัญหาสุขภาพ สร้างคุณค่าและคุณภาพกับเครือข่ายบริการร่วมทำงาน เป็นทีมสุขภาพแบบบูรณาการ แบ่งปันทรัพยากรอย่างลงตัวและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน

## 4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

### 4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

สมรรถนะ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการของ รพ.สต. ทั้งสมรรถนะส่วนบุคคลที่แต่ละคนมี ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะตัวและสมรรถนะเฉพาะงาน ในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว ทั้งนี้อาจรวมถึงสมรรถนะองค์กรด้วย

สำหรับบรรยากาศในการทำงานก็สำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะสภาพแวดล้อม องค์กร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องมีสภาพที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็จะมีสุขส่งผลถึงคุณภาพของงานและบริการที่มีคุณภาพ

### 4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

องค์ประกอบด้านการจัดการองค์กร การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ องค์ประกอบความสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นว่าองค์กรที่มีสินค้าและบริการที่ดีจะต้องมาจากมีการบริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ลักษณะขององค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีสาย

การบังคับบัญชาที่สั้น มีฐานข้อมูลสนับสนุนการบริหารระบบการจัดการที่ไม่มากนัก มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วย มีความไว้วางใจกัน มีความร่วมมือและทำงานเป็นทีม มีการรับผิดชอบต่อตนเอง

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

การพัฒนาเครือข่ายเป็นเรื่องจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กล่าวคือ การพัฒนางานหรือการแก้ไขปัญหาใด ๆ ด้วยควรสร้างเครือข่ายจะสามารถแก้ไขเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานตลอดจนลดความซ้ำซ้อนในการทำงานให้ความร่วมมือที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันเสมือนเปิดประตูสู่โลกภายนอก

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

การจัดการกับปัญหาสุขภาพจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่จะต้องทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เมื่อชุมชนมีความเข้มแข็งก็จะสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพได้ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและยังทำให้มีพลังต่อรองอำนาจต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม การพัฒนาคุณภาพการบริการโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย กล่าวคือ ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากทุกระดับ ตั้งแต่โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และ รพ.สต. รวมทั้งภาคีเครือข่ายที่สำคัญ ได้แก่ เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล โรงเรียน ผู้นำชุมชน อสม. กลุ่มองค์กรในชุมชน รวมทั้งประชาชนผู้ใช้บริการ เข้ามาร่วมพัฒนาคุณภาพบริการ โดยให้ทุกกลุ่มมีบทบาทในการวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผลและการสะท้อนผลการพัฒนา เพื่อนำเอาข้อบกพร่องไปวางแผนในการปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน

คนที่ 6 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายยุทธศาสตร์ แก้ววิเศษ ตำแหน่ง รักษาการแทนสาธารณสุขอำเภอนาอุดม วุฒิกการศึกษาปริญญาตรีสาธารณสุขศาสตร หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาอุดม ผลงานที่ภาคภูมิใจ รางวัลชนะเลิศชมรมทูบีนัมเบอร์วัน ประเภทชุมชน



ระดับจังหวัด รางวัลรองชนะเลิศ อันดับ 2 เรื่องป้องกันจراثจรชีวิต 7 สี ระดับจังหวัด วันที่ให้  
สัมภาษณ์วันที่ 22 เดือน ตุลาคม ปี 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การให้บริการที่ได้มาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1) มาตรฐานของสถานพยาบาล ทั้งโครงสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ

2) บุคลากรสาธารณสุข ที่มีมาตรฐาน ตั้งแต่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติและผู้สนับสนุน

การปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงระบบบริการด้วย

ความสำคัญ คือเป็นสิ่งที่ยังบอกหรือบ่งชี้ว่า การให้บริการของสถานพยาบาลนั้น  
มีมาตรฐาน สะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 ตัวสถานพยาบาล (รพ.สต.)

2.1.1 โครงสร้างที่ปลอดภัยเหมาะสมกับการบริการด้านสุขภาพ รวมถึง

สิ่งแวดล้อมด้วย

2.1.2 วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอ

2.2 ตัวบุคลากรสาธารณสุข

2.2.1 มีความรู้ในงานและหน้าที่รับผิดชอบตามบทบาทของแต่ละคน

2.2.2 มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพ

2.2.3 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

2.3 สิ่งสนับสนุนการบริการและระบบการบริการ

2.3.1 งบประมาณในการจัดบริการที่เพียงพอกับบทบาทหน้าที่ของ รพ.สต.

2.3.2 การสนับสนุนของอำเภอและ CUP ในการปฏิบัติงาน

2.3.3 ภาวการณ์เครือข่ายที่ให้บริการด้านสุขภาพ เช่น อปท./ สุขภาพภาคประชาชน

3. มืองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของ รพ.สต.

3.1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์

3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

3.2.2 ทักษะในการปฏิบัติงาน

3.2.3 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2.4 ขวัญกำลังใจ หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม

3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 ข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น อัตราป่วย อัตราตาย โรคระบาดในพื้นที่ ฯลฯ

3.3.2 อุปกรณ์ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก

ไอแพค โทรศัพท์

3.3.3 ระบบโครงข่ายสัญญาณให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 การใช้การสื่อสารทางไกลผ่านดาวเทียมเพื่อขอรับคำปรึกษาจาก

โรงพยาบาลชุมชนและแพทย์

3.4.2 การสนับสนุนเครื่องมือแพทย์ที่เหมาะสมสำหรับหน่วยบริการ (รพ.สต.)

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

3.5.1 การบริการเชิงรุก โดยออกให้บริการในชุมชนในกิจกรรมที่สามารถ

ทำได้

3.5.2 สร้างการมีส่วนร่วมโดยภาคี เช่น อปท. และสุขภาพภาคประชาชน

3.5.3 สร้างความเข้มแข็งหรือการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของประชาชนตาม

แนวทางการสาธารณสุขมูลฐาน

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 องค์ความรู้ของผู้ให้บริการ

3.6.2 ทักษะการให้บริการ

3.6.3 เครื่องมือที่ปลอดภัย

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

3.7.1 จัดบริการตามกลุ่มวัย

3.7.2 งบประมาณในการจัดบริการด้านสุขภาพ

3.7.3 ภาคีเครือข่ายร่วมจัดบริการด้านสุขภาพ

3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

- 3.8.2 องค์ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 3.8.3 ระบบการจัดการกรณีเกิดความเสี่ยงทั้งตัวผู้ให้บริการและตัวผู้รับบริการ
- 3.8.4 ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในเรื่อง การงบประมาณ
- 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ
- 3.9.1 องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ของผู้ให้บริการ
- 3.9.2 สัมพันธภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 3.9.3 ระบบการจัดบริการทั้งในสถานพยาบาลและเชิงรุกในชุมชน
- 3.9.4 การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและสุขภาพภาคประชาชน
- 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
- 3.10.1 ภาคีเครือข่าย เช่น อปท. ร่วมจัดบริการ
- 3.10.2 ความร่วมมือของผู้นำชุมชน
- 3.10.3 ความร่วมมือของสุขภาพภาคประชาชน อสม. อาสาสมัครต่างๆ
- 3.10.4 ความร่วมมือของประชาชนระดับครัวเรือน
- 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ
- 3.11.1 การถ่ายระดับนโยบายสู่การปฏิบัติสู่พื้นที่ รพ.สต.
- 3.11.2 นโยบายที่ปฏิบัติได้จริงกับนโยบายที่เป็นนามธรรม
- 3.11.3 งบประมาณที่ช่วยขับเคลื่อนนโยบายให้ถึงพื้นที่ รพ.สต.
- 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี
- 3.12.1 สัมพันธภาพกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายของ รพ.สต.
- 3.12.2 การบูรณาการร่วมกันกับภาคีเครือข่าย เช่น อปท. โรงเรียน ผู้นำชุมชน ฯลฯ ภายใต้แผนปฏิบัติการระดับตำบล
4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง
- 4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.
- 4.1.1 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- 4.1.2 โครงสร้าง อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน
- 4.1.3 บุคลากรสาธารณสุขมีการจัดการความรู้ เพิ่มทักษะการเรียนรู้
- 4.1.4 การทำงานเป็นทีมทั้งใน รพ.สต. ภาคีเครือข่ายและภาคประชาชน

สมัคร

4.1.5 มีระบบสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศที่ตอบสนองการปฏิบัติงานได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.6 บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีธรรมาภิบาลหรือคุณธรรมจริยธรรม

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ

รพ.สต.

4.2.1 โครงสร้างบริหารองค์กรที่ชัดเจน

4.2.2 การสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกหรือภาคี

เครือข่าย

4.2.3 นิเทศ ติดตาม ประเมินผลของบุคลากร รพ.สต.

4.2.4 การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

คู่ รพ.สต.

4.2.5 บุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 มีคณะกรรมการพัฒนา รพ.สต. จากทุกภาคส่วน

4.3.2 บูรณาการงานร่วมกันจากทุกภาคส่วน โดยใช้แผนปฏิบัติการ

ระดับตำบลหรือแผนที่ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการบูรณาการ

4.3.3 มีระบบการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนให้เข้มแข็ง

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 ผู้นำชุมชน องค์กรสุขภาพภาคประชาชน

4.4.2 กระบวนการเรียนรู้ อบรม ประชุมสม่ำเสมอ

4.4.3 เกิดมาตรการทางสังคมร่วมกันหรือนวัตกรรมสุขภาพ

4.4.4 บุคลากรสาธารณสุข

4.4.5 สถานที่ในการเรียนรู้ของหมู่บ้านชุมชน

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด

มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ

สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 จัดสรรบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมเป็นธรรมและมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ขวัญกำลังใจและค่าตอบแทนที่เหมาะสม

5.2 โครงสร้างอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

5.2.1 งบประมาณที่เพียงพอกับงานที่มอบหมายในระดับ รพ.สต. รวมทั้งการจัดสรรให้ถึงพื้นที่ระดับปฏิบัติ

5.2.2 การสร้างทีมงานสุขภาพเข้มแข็ง รวมทั้งภาคีเครือข่าย อปท. สุขภาพภาคประชาชนและมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจนเกิดนวัตกรรมสุขภาพ

5.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

2. กลุ่มที่ 2 บุคลากรจากหน่วยงานปฏิบัติการ เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 คน

คนที่ 1 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นางภาวดี ลดาวัลย์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านวังปทุม วุฒิศึกษา สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, พยาบาลศาสตร หน่วยงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านวังปทุม ตำบลหัวเรือ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดมหาสารคาม

ผลงานที่ภาคภูมิใจ

ปี 2555 รองชนะเลิศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพดีเด่นระดับเขต, ชนะเลิศการประกวด Best practice เรื่อง การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยเรื้อรัง โดยการมีส่วนร่วมของครอบครัว และอาสาสมัครจิตอาสา

ปี 2556 ชนะเลิศระดับจังหวัด ประเภทส้วม ระดับ รพ.สต., ชนะเลิศ ระดับจังหวัด การประกวดสถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงาน

ปี 2557 ชนะเลิศ ระดับจังหวัดการประกวดหน่วยงานสาธารณสุขรวมใจลด ไรครื้อน, รองชนะเลิศ อันดับ 1 การประกวดรูปแบบการให้บริการแพทย์แผนไทย ระดับ รพ.สต. พื้นที่ต้นแบบการดำเนินงานกายภาพบำบัด ระดับ รพ.สต. สปสช เขต 7 ขอนแก่น

วันที่ให้สัมภาษณ์ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การดำเนินงานใน รพ.สต. ที่ยึดหลักในการให้บริการในระดับตำบล หมู่บ้านและพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข โดยเน้นการบริการเชิงรุกให้ประชาชนสามารถเข้าถึง

บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยมีภารกิจใน 5 ด้านคือ การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสภาพและคุ้มครองผู้บริโภค

ความสำคัญ คือ การบริการของ พ.สต. เป็นงานที่ทำเพื่อคนอื่นและการให้บริการ คือกิจกรรมหรือเทคนิคและพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจโดยคุณภาพการบริการมีลูกค้าเป็นผู้ชี้ขาด ณ จุดบริการ ถ้าเกิดความผิดพลาดจะเกิดการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งคือลูกค้า ประเมินว่า หน่วยงาน รพ.สต. จะด้อยคุณภาพพื้นที่

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

- 2.1 นโยบายของรัฐบาล (ภาครัฐ) ในทุกระดับ
- 2.2 งบประมาณ
- 2.3 การควบคุมติดตามจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 2.4 ศักยภาพของบุคลากร
- 2.5 คุณสมบัตินักเป็นข้าราชการที่ดีของบุคลากร
- 2.6 การสร้างคุณค่าให้บุคลากร ค่าตอบแทน แรงจูงใจ
- 2.7 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย

## 3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

- 3.1.1 ความเสมอภาคเท่าเทียมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
- 3.1.2 ความเชื่อมโยงบริการ ระบบส่งต่อ-รับกลับที่มีคุณภาพ
- 3.1.3 ระบบบริการเชิงรุก
- 3.1.4 ยึดมาตรฐานด้านการแพทย์ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์และมี

แนวทางการรักษาพยาบาลได้มาตรฐาน

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

#### 3.2.1 ความพอเพียง

#### 3.2.2 การพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

#### 3.2.3 ความก้าวหน้า แรงจูงใจ การส่งเสริมสร้างคุณค่า

#### 3.2.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

#### 3.2.5 บุคลากรสายสนับสนุนใน รพ.สต. เช่น ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย บันทึก

ข้อมูล พสอ. ควรมีการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า

3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 มีระบบคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

3.3.2 มีการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

3.3.3 มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนถูกต้องสืบค้นได้

3.3.4 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

3.3.5 มีการคืนข้อมูลข่าวสารให้ชุมชนทราบ

3.3.6 มีการพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอ

3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 มีวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจรักษาที่เพียงพอเหมาะสมกับ รพ.สต.

3.4.2 มีการสอน สาธิต วิธีการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ชำนาญ

3.4.3 มีระบบการตรวจสอบความเที่ยงของอุปกรณ์ทางการแพทย์ตามเกณฑ์

การควบคุมคุณภาพอุปกรณ์ทางการแพทย์

3.4.4 มีการส่งเสริมการใช้นวัตกรรมสุขภาพชุมชน

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

3.5.1 เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของ รพ.สต.

3.5.2 ระบบบัญชียาและเวชภัณฑ์ครบตามกรอบของ รพ.สต.

3.5.3 พัฒนาระบบให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพระหว่าง รพ.สต. กับ

รพ. แม่ข่าย

3.5.4 การพัฒนาระบบหมอครอบครัวอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 มีระบบการตรวจสอบคุณภาพระบบคลังยาและเวชภัณฑ์

3.6.2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการเฝ้าระวัง

3.6.3 มีแบบรายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการให้บริการ

3.6.4 มีการบันทึกรายงานอาการไม่พึงประสงค์เพื่อการศึกษากรณีตัวอย่าง

3.6.5 มีระบบการดูแลและป้องกัน การรักษาความปลอดภัยของ รพ.สต.

3.6.6 มีการลงบันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวันใน รพ.สต.

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

ด้านความเป็นธรรมปฏิบัติตามหลักจรรยาวิชาชีพ ให้เกียรติให้ความสำคัญกับ  
ผู้มารับบริการในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง โดยให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งชั้นวรรณะ

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 นโยบายภาครัฐ

3.8.2 สภาพเศรษฐกิจ

3.8.3 การพัฒนาเทคโนโลยี

3.8.4 วัฒนธรรมองค์กร

3.8.5 การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

3.8.6 การควบคุมกำกับ

### 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.9.1 บริการที่เป็นองค์รวมคือบริการที่ครบทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม

3.9.2 บริการที่ต่อเนื่อง

3.9.3 บริการที่ผสมผสาน

### 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 ความพึงพอใจต่อระบบบริการ

3.10.2 ความรู้ความเข้าใจของชุมชน

3.10.3 การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

3.10.4 ผลประโยชน์ที่เกิดกับชุมชน

### 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 องค์ประกอบพื้นฐาน=การกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงผลประโยชน์

ของผู้รับบริการและประชาชน

3.11.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ภาวะเศรษฐกิจและสังคม

วัฒนธรรม เทคโนโลยี กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม

อันจะนำไปสู่ปัญหาสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน

### 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 การสื่อสารประชาสัมพันธ์

3.12.2 การคืนข้อมูลสู่ภาคีเครือข่าย

3.12.3 นโยบายของหน่วยงาน

3.12.4 ระบบบริการที่ดีและภาคีเครือข่ายยอมรับ

## 4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง



4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ  
ให้เห็นของบุคลากร เช่น ความเอาใจใส่ ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ  
อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน รพ.สต.

สะอาด สะดวก ทันสมัย มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

คือ ระบบบริการที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ คือมีความพร้อมและความ  
เต็มใจที่จะให้บริการ โดยสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้ทันท่วงที ผู้รับบริการเข้าถึง  
บริการได้ง่ายและสะดวกรวมทั้งกระจายการบริการได้ทั่วถึงรวดเร็วไม่รอนาน

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 ข้อมูลภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน

4.3.2 การสร้างคุณค่าให้กับภาคีเครือข่าย

4.3.3 การสื่อสารประชาสัมพันธ์

4.3.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกระดับ

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 ระบบเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยงโดยชุมชน

4.4.2 ความรู้ของชุมชน

4.4.3 การคืนข้อมูลสู่ชุมชน

4.4.4 ศาลาสุขภาพเต็มรูปแบบทุกหมู่บ้าน

4.4.5 งบประมาณสนับสนุนหมู่บ้านเพิ่มจาก 15,000 บาท

เป็น 30,000 บาท

4.4.6 เพิ่มงบประมาณในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและประเมินผล

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด  
มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ  
สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 เน้นการดำเนินงานเชิงรุก โดยมุ่งเน้นเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้างสุขภาพ รวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ

5.2 ระบบบริการที่ต่อเนื่อง สามารถให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา โดยระบบหมอครอบครัวที่สามารถประสานทีมแพทย์ พยาบาล หน่วยงานต่างๆ ใน รพ.แม่ข่าย อาจมีระบบบริการเตียงผู้ป่วยเพื่อสังเกตอาการ โดยไม่รับผู้ป่วยค้างคืน เพื่อสังเกตอาการก่อนส่งต่อหรือให้การรักษาดำเนินการตามคำสั่งแพทย์ผู้รับผิดชอบจาก รพ.แม่ข่ายโดยวัสดุอุปกรณ์ได้รับการสนับสนุนจากรพ. แม่ข่าย

5.3 มีความเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วม โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบสุขภาพอื่นในการดูแลผู้ป่วยรายกรณีอย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วม อปท. เข้มแข็งในการดำเนินงานของภาคประชาชน ชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.4 เน้นการส่งเสริมวัฒนธรรมสุขภาพชุมชน

5.5 เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายและความร่วมมือจากชุมชน

5.6 เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ KM ระหว่าง รพ.สต. ในเครือข่ายและนอกเครือข่าย

อย่างต่อเนื่อง

5.7 การจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมลงสู่ รพ.สต. ให้มาก ๆ ให้เพียงพอ

5.8 การควบคุมกำกับติดตามคุณภาพการบริการจากผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง

5.9 มีการประเมินความพึงพอใจในระบบบริการ

5.10 มีรถยนต์ให้ รพ.สต. เพื่อการปฏิบัติงาน/ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เพียงพอ

บริการ

5.11 บุคลากรครบเพิ่มธุรการ การเงิน คนสวน พนักงานขับรถ ยาม

5.12 ให้มีแพทย์แผนไทย (ป.ตรี) ใน รพ.สต.

5.13 ให้มีทันตภิบาลทุก รพ.สต.

5.14 ผู้อำนวยการ รพ.สต. เป็นชำนาญการพิเศษ ทุก รพ.สต.

คนที่ 2 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายสมบัติ มูลหนองแขง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองเสือ ตำบลหนองทุ่ม วุฒิศึกษา ปริญญาตรี

(สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต) หน่วยงาน รพ.สต. บ้านหนองเรือ ตำบลหนองทุ่ม อำเภอดงหลวง

ผลงานที่ภาคภูมิใจ การดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ชีวีต 7 สี NCP , การมีส่วนร่วมของชุมชน วันที่ ให้สัมภาษณ์ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ แผนงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นภาคีเครือข่าย เพื่อสนองความต้องการของพี่น้องประชาชน

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ใส่ใจในการให้บริการ ไม่เลือกผู้รับบริการทุกคนที่มารับ บริการเปรียบเสมือนญาติ วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีอย่างเพียงพอ อาคารสถานที่สะอาดห้องแยกเป็น

สัดส่วนเป็นแบบ One Stop Service ด้านข้อมูลข่าวสารมีตารางการให้บริการชัดเจน

3. องค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 มีการจัดบริการที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน มีตารางปฏิบัติงาน

3.1.2 การให้บริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ

3.1.3 ความรู้ในด้านต่าง ๆ

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 จำนวนผู้ให้บริการครบทุกวิชาชีพ ผู้บริหาร นักวิชาการ

3.2.2 พยาบาลวิชาชีพ ทันตกรรม เจ้าหน้าที่ เกษษกรรรม แพทย์แผนไทยมี

อสม.และแกนนำเครือข่ายสุขภาพ

### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 มีข้อมูลด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา

ในแลนออฟพื้นที่

3.3.2 มีผู้รับผิดชอบด้านข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน

3.3.3 สามารถที่จะดูได้ทั้งในเอกสารและในระบบข้อมูล

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน

3.4.2 มีวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งานที่ใช้ได้ เช่น Internet

คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

### 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

3.5.1 สร้างแรงศรัทธาในการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ

3.5.2 ให้บริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน

3.5.3 บริการทั้งด้านร่างกายและจิตใจและอยู่ในสังคมที่เป็นสุข

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 รพ.สต. มีการเฝ้าระวังและป้องกันภาวะที่ไม่พึงประสงค์จากการรักษา

3.6.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดูแลความปลอดภัย

3.6.3 มีการใช้เทคโนโลยีและกรอบที่เหมาะสมในการเฝ้าระวังป้องกัน

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

3.7.1 การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะใช้สิทธิอะไรก็ตาม

3.7.2 ติดตามผู้ป่วยทั้งในและนอกสถานพยาบาล

3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 ชุมชนจะมีภาคีเครือข่ายหลากหลาย เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เพื่อให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

3.8.2 ศึกษา ภาวะเสี่ยง ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อปกป้องพนักงานจากผลกระทบ

3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.9.1 ควรมีความประหยัดหรือคุ้มค่า

3.9.2 ความทันเวลาในการปฏิบัติงาน

3.9.3 มีคุณธรรมในการดำเนินกิจกรรม โครงการตามแผนงาน

3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาต่าง ๆ โดยชุมชนจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและร่วมวางแผนในการพัฒนา

3.1.2 ชุมชนเข้ามาเติมในส่วนที่มีและเสริมในส่วนที่ขาด

3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 รัฐมีนโยบายในการดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ

ตอบสนองความต้องการของชุมชน

3.11.2 ดำเนินงานเพื่อบรรลุผลงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 ชุมชนให้การสนับสนุนในการพัฒนาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอาคารสถานที่ ทรัพยากรที่จำเป็น โดยการเชื่อม บ้าน วัด โรงเรียนและหมู่บ้าน

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง