



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization*

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์*

Teerasak	Poojomjae**	ธีรศักดิ์	ภูจอมแจ้**
Arunnee	Jaitieng***	อรุณณี	ใจเที่ยง***
Lukawee	Piyabanditkul****	ลัษวี	ปิยะบัณฑิตกุล****

Abstract

The transfer of sub-district health promoting hospitals to provincial administrative organizations represents a decentralization of power to local levels, and this has impacted the delivery of services to local populations. This study aimed to examine the quality of primary health care services provided by health personnel in sub-district health promotion hospitals after the transfer of responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization. The study was conducted with the entire population of 206 health personnel in 51 sub-district health promoting hospitals. Data were collected using a questionnaire developed by the researchers which applied Donabedian’s framework for quality assessment, comprising three sections: 1) personal characteristics, 2) service quality in three domains–structure, process, and outcomes related to staff satisfaction with their own performance, and 3) opinions and suggestions for service quality improvement. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, median, mean, and range. Data from comments and suggestions for service quality improvement were summarized by categorizing and tabulating frequencies.

The results indicated that, after the transfer of responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization, overall service quality among health personnel in sub-district health promotion hospitals was rated highly (M = 3.73, SD = .43). Specifically, the process domain was rated high (M = 3.88, SD = .59), structural quality was moderate (M = 3.58, SD = .47), and the outcome domain, measured as staff satisfaction with their own performance, was also high (M = 3.86, SD = .47).

The findings of this study can serve as a baseline for relevant organizations in providing services and planning service quality improvements for sub-district health promotion hospitals. Recommendations include enhancing structural aspects and developing personnel capacity.

Keywords: Primary care services; Quality; Sub-district health promoting hospital; Transferring

* Master’s thesis, Master of Nursing Science Program in Community Nurse Practitioner, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

** Graduate student of Nursing Science Program in Community Nurse Practitioner, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

*** Corresponding author, Assistant Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University; e-mail: arunja@kku.ac.th

**** Assistant Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

Received 7 January 2025; Revised 4 June 2025; Accepted 6 June 2025



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

บทคัดย่อ

การถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่มีผลต่อการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การวิจัยนี้มุ่งศึกษาคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ศึกษาในประชากรทั้งหมด ที่เป็นบุคลากรสุขภาพจำนวน 206 คน ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 51 แห่ง รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยประยุกต์ใช้แนวคิดประเมินคุณภาพของ โดนาปีเตียน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล 2) คุณภาพบริการ 3 ด้าน คือ โครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของตนเอง และ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าพิสัย สำหรับข้อมูลจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ สรุปโดยการจัดกลุ่ม และแจกแจงความถี่

ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ คุณภาพบริการโดยรวมของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในระดับมาก ($M = 3.73, SD = .43$) จำแนกเป็นด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ($M = 3.88, SD = .59$) ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.58, SD = .47$) และด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($M = 3.86, SD = .47$)

ผลการวิจัยนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการ วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้าง และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

คำสำคัญ: สุขภาพปฐมภูมิ คุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การถ่ายโอน

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** นักศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

***ผู้เขียนหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: arunja@kku.ac.th

**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วันที่รับบทความ 7 มกราคม 2568 วันที่แก้ไขบทความ 4 มิถุนายน 2568 วันที่ตอบรับบทความ 6 มิถุนายน 2568



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นการปฏิรูปบริการสุขภาพปฐมภูมิในประเทศไทย โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสุขภาพให้แก่ประชาชน เดิม รพ.สต. เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิของกระทรวงสาธารณสุขที่ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการตามข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติภายใต้หน่วยบริการประจำ หรือคู่สัญญาบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ มีขอบเขตการดำเนินการบริการสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม (Pinyopornpanich et al., 2022)

การถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ข้อมูล ณ ตุลาคม 2565 พบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 3,264 แห่ง ถ่ายโอนไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดใน 49 จังหวัด จังหวัดกาฬสินธุ์มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 156 แห่ง ถ่ายโอน 51 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.69 มีจำนวน 2 แห่ง ที่ถ่ายโอนเฉพาะสถานที่ บุคลากรไม่ได้ถ่ายโอน และอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานบางแห่งไม่เท่าจำนวนที่ให้บริการอยู่เดิม มีจำนวนลดลง (Health Systems Research Institute, 2023) ภายหลังจากการถ่ายโอนมีการเฝ้าระวังผลกระทบต่อประชาชน การควบคุมมาตรฐาน และระบบประกันคุณภาพตามคู่มือคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. 2566 (Bureau of Primary Health Care Support [BPHCS], 2023)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ก่อนการถ่ายโอนพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณเป็นปัญหาด้านโครงสร้างอยู่เดิม หลังการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุข สภาพปัญหาพื้นที่ที่ถ่ายโอนไปแล้ว ยังพบปัญหาเชิงโครงสร้างองค์กร และโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ระบบบริหารงานบุคคล รพ.สต. บางแห่งไม่มีบุคลากรถ่ายโอนไปด้วย บางแห่งมีบุคลากรที่ถ่ายโอนไปเพียง 1-2 คน มีจำนวนที่ลดลง ส่งผลให้มีบางบริการที่ไม่ได้ดำเนินการต่อ งบประมาณไม่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดจำนวนบุคลากร ต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละกิจกรรมที่ให้บริการมีการจัดสรรที่น้อยกว่า รพ.สต. ที่ยังไม่ถ่ายโอนฯ (Chareonrungrueangchai et al., 2023) การอภิบาลระบบสุขภาพปฐมภูมิเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนน้อยที่สุด ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด เข้าถึงบริการมากขึ้น ตอบโจทย์สอดคล้องตามบริบทความแตกต่างของแต่ละพื้นที่ บนพื้นฐานคุณภาพในการให้บริการ (Quality) และความปลอดภัย (Safety) (Determining Plans and Process of Decentralization to Local Government Organization Act, 1999)

คุณภาพบริการ (Quality service) เป็นสิ่งสำคัญของสถานพยาบาล ที่สร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัย ความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดระดับการบริการ (Sithongsay, 2019) การพัฒนาหรือการปรับปรุงระบบบริการให้มีคุณภาพ เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ที่มารับบริการ การประเมินคุณภาพตามกรอบแนวคิดของ โดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) เป็นการประเมินคุณภาพ 3 องค์ประกอบ ที่สัมพันธ์กัน คือ โครงสร้าง (structure) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์ (outcome) ซึ่งด้านโครงสร้าง หมายถึง ลักษณะของปัจจัยหรือสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานที่อยู่ภายใต้องค์กรในระบบการดูแล ได้แก่ ทรัพยากรเครื่องมือ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล ด้านกระบวนการ หมายถึง รูปแบบ ขั้นตอนกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ รวมเทคนิคบริการ การให้ความรู้ การส่งเสริมการดูแลตนเอง และด้านผลลัพธ์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะสุขภาพ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากผู้รับบริการผู้ให้บริการ และความพึงพอใจ



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการถ่ายโอน รพ.สต. มีหลายมิติในการศึกษา ทั้งด้านการเตรียมความพร้อม รูปแบบการถ่ายโอน และการติดตามสถานการณ์ระหว่างและหลังการถ่ายโอนพบว่า การถ่ายโอนมีความท้าทายหลายประการ ได้แก่ มิติด้านกำลังคน การควบคุมคุณภาพ การดูแลผู้ประกอบการวิชาชีพ มิติด้านการเงินการคลัง การจัดสรรงบประมาณมิติด้านยา และเวชภัณฑ์ที่เดิมถูกบริหารจัดการแบบโรงพยาบาลแม่ข่าย (Chotchoungchatchai et al., 2022) ผลการประเมินภาพรวมของระบบบริการปฐมภูมิหลังการถ่ายโอน การเปรียบเทียบการบริการระหว่างก่อนและหลังถ่ายโอนพบว่า ส่วนใหญ่ยังคงเหมือนเดิมกับก่อนการถ่ายโอน (Tumkosit et al., 2024)

จากปรากฏการณ์และการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ยังมีช่องว่างของการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการภายหลังการถ่ายโอน การควบคุมคุณภาพบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานหลังการเปลี่ยนโครงสร้างบริหาร ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีบทบาทหน้าที่ในการควบคุม ติดตามคุณภาพบริการตามมาตรฐานการสาธารณสุขทุกระดับ และตามแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของโดนาปีเดียน 3 องค์ประกอบ ที่ใช้ในการประเมินโครงสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วยระยะเวลาภายหลัง 1 ปี ของการถ่ายโอน บุคลากรที่ถ่ายโอนยังให้บริการคล้ายเดิม ประชาชนในพื้นที่ยังไม่เห็นความต่างของการบริการ ผลกระทบบริการบางส่วนอาจใช้ช่วงระยะเวลาหนึ่งจึงจะเห็นต่อสุขภาพของประชาชน จึงยังไม่ได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ด้านสุขภาพของผู้รับบริการที่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพบริการ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ความพึงพอใจของบุคลากรสุขภาพต่อการปฏิบัติงานของตนเองหลังการถ่ายโอน เพื่อได้ชุดข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ วางแผน ออกแบบ และพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิใน รพ.สต.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของตนเอง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของ โดนาปีเดียน (Donabedian, 2003) และการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งโดนาปีเดียน ได้กล่าวถึงการบ่งชี้คุณภาพว่าสามารถประเมินได้จากมาตรฐาน 3 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ทรัพยากรบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ทางการแพทย์ และงบประมาณ 2) ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และ 3) ด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรสุขภาพต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิ หมายถึง ผลลัพธ์ของระบบบริการสุขภาพของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในมิติของการให้บริการที่ครอบคลุม เข้าถึงได้ง่าย มีความต่อเนื่อง ปลอดภัย เท่าเทียม มีประสิทธิภาพตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ตามการรับรู้ของบุคลากรสุขภาพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional study)



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากร

ศึกษาในประชากรทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ 51 แห่ง จำนวน 230 คน ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือก โดยปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี ประเภทของบุคลากรสุขภาพมีหลายประเภทที่มีบทบาทต่างกัน ได้แก่ ผอ. รพ.สต. นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าพนักงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เจ้าพนักงานธุรการ แพทย์แผนไทย และพนักงานแผนไทย สมัครใจและยินดีเข้าร่วม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิ ผู้วิจัยพัฒนาโดยประยุกต์จากแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการสุขภาพของโดนาปีเดียน ประเมิน 3 องค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน คือ โครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ที่เคยผ่านการอบรมเฉพาะทาง ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ตำแหน่งในหน่วยงาน ตำแหน่งปัจจุบัน งานหลักที่รับผิดชอบ รายได้ โรคประจำตัว การพัฒนาศักยภาพที่ได้เข้าร่วมหลังการถ่ายโอน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง ดี และดีมาก กำหนดคะแนน 1-5 คะแนน จำนวน 85 ข้อ ตามองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านโครงสร้าง ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร จำนวน 3 ข้อ ทรัพยากรบุคคล จำนวน 6 ข้อ สวัสดิการ จำนวน 2 ข้อ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 15 ข้อ อุปกรณ์ทางการแพทย์ จำนวน 3 ข้อ และงบประมาณ จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 33 ข้อ

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 11 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ

ด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ นโยบายผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ งานที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จและความก้าวหน้า จำนวน 6 ข้อ ความมั่นคงในงาน การมีคุณค่าในงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน จำนวน 4 ข้อ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 35 ข้อ

การแปลผลคะแนนแบบสอบถามคุณภาพบริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของตนเอง แปลผลจากค่าเฉลี่ยของคะแนนโดยรวม และแต่ละหมวด โดยมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน และกำหนดการแปลผลระดับใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ แบ่งเป็น 3 ระดับ (Best, 1977) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง คุณภาพบริการระดับน้อย/ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.67 หมายถึง คุณภาพบริการระดับปานกลาง/ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68-5.00 หมายถึง คุณภาพบริการระดับมาก/ความพึงพอใจมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นคำถามปลายเปิด ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน แบบสอบถามนี้ผู้ตอบสามารถให้ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านได้มากกว่า 1 เรื่อง



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา รายข้อ (I-CVI) 0.80-1.00 ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI) 0.99 ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น โดยได้นำไปทดลองใช้ในพื้นที่อื่น คือ บุคลากร ใน รพ.สต. ถ่ายโอน องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยได้ค่า Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.98

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายเลข HE 662310 ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2567 ภายหลังจากได้รับการรับรองและได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ ผอ. รพ.สต. ให้ดำเนินการศึกษาได้ ผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ชี้แจงให้ทราบถึงการเข้าร่วมวิจัยเป็นไปด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงาน และสวัสดิการที่ได้รับ ส่วนการขอคำยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย เป็นการยินยอมเข้าร่วมวิจัยทั้งแบบให้ลงนามในใบยินยอม และแบบออนไลน์ ไม่มีการเขียนชื่อผู้ตอบในแบบสอบถาม รักษาความลับโดยการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยไม่เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของอาสาสมัคร และนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ภายหลังจากได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่งถึงนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้ง 51 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดของแบบสอบถาม ขออนุญาตเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง เข้าพื้นที่ และเก็บข้อมูลในการวิจัย

2. เมื่อได้รับอนุญาต ผู้วิจัยประสานกับผู้ประสานงานวิจัยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้อำนวยการ รพ.สต. เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และเดินทางไปพบด้วยตนเอง

3. เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 2 แบบ ได้แก่

3.1 การนำแบบสอบถามไปให้อาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลตอบด้วยตนเองที่ รพ.สต. ที่มีระยะทางน้อยกว่า 50 กิโลเมตร จากตัวจังหวัด มี 6 อำเภอ ได้แก่ เมืองกาฬสินธุ์ กมลาไสย ฆ้องชัย ยางตลาด สามชัย และสหัสขันธ์ ผู้วิจัยเข้าพบอาสาสมัครบอกวัตถุประสงค์ รายละเอียดด้วยตนเอง ให้อิสระในการตัดสินใจ แจกแบบสอบถามเมื่ออาสาสมัครเข้าร่วมการวิจัย และแจ้งจุดตั้งกล่องที่รับแบบสอบถามคืนไว้ในจุดที่ผู้วิจัยประสานจัดเตรียมไว้

3.2 การส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ สำหรับอาสาสมัคร ที่ รพ.สต. มีระยะทางมากกว่า 50 กิโลเมตร จากตัวจังหวัด มี 8 อำเภอ ได้แก่ ห้วยผึ้ง คำม่วง เขาวง สามชัย นามน กุฉินารายณ์ หนองกุงศรี และสมเด็จ ผู้วิจัยส่งเอกสารทางไปรษณีย์แนบแผ่นประชาสัมพันธ์ ซึ่งแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย QR Code ที่จะเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกุ๊กเกิ้ลฟอร์ม พร้อมทั้งระบุที่อยู่และช่องทางการติดต่อผู้วิจัยโดยตรงเมื่อเกิดข้อสงสัย

4. เมื่อสิ้นสุดการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนของข้อมูลในแบบบันทึก หาค่าผิดปกติ ตรวจสอบค่าที่หายไป และนำแบบสอบถามที่ครบสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลคุณภาพบริการด้านโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากร วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่ามัธยฐาน พิสัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สรุปข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการจัดกลุ่มและแจกแจงตามความถี่

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากร 230 ชุด ระหว่างเดือน มีนาคม 2567 ถึงเดือนพฤษภาคม 2567 ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 206 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 89.56 อัตราการสูญเสียแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 10.44 แบ่งเป็น 1) การแจกแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 14 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.09 และ 2) แบบออนไลน์จำนวน 10 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.35 ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสุขภาพ รพ.สต. จำนวน 206 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน (ร้อยละ 72.9) ช่วงอายุที่มีความถี่มากที่สุด ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 30.1) ค่ามัธยฐาน 45 ปี อายุสูงสุด 60 ปี อายุต่ำสุด 23 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส/คู่ จำนวน 134 คน (ร้อยละ 65) สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 148 คน (ร้อยละ 71.8) เป็นข้าราชการ จำนวน 153 คน (ร้อยละ 74.3) รายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วงมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 34.50) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใน รพ.สต. 6-10 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 22.8) เฉลี่ย 14.67 ปี มีประสบการณ์มากที่สุด 39 ปี และประสบการณ์น้อยที่สุด 1 ปี บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 173 คน (ร้อยละ 84) เคยผ่านการอบรมเฉพาะทางก่อนการถ่ายโอน จำนวน 166 คน (ร้อยละ 80.60) และการได้รับการพัฒนาศักยภาพภายหลังการถ่ายโอน จำนวน 131 คน (ร้อยละ 63.60)

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิ

จากการศึกษาพบว่า ภายหลังการถ่ายโอนภารกิจให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ คุณภาพบริการโดยรวมของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในระดับมาก ($M = 3.73, SD = .43$) จำแนกเป็นคุณภาพบริการสุขภาพด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.58, SD = .47$) ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ($M = 3.88, SD = .59$) และด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($M = 3.86, SD = .47$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าคะแนน พิสัย มัธยฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำแนกตามคุณภาพบริการรายด้าน และโดยรวม

คุณภาพบริการ รพ.สต.	ค่าคะแนนของแบบวัด		Median	Mean	SD	ระดับคุณภาพ
	คะแนนเต็ม	Range				
คุณภาพโดยรวม	1 - 5	2.74 - 4.94	3.75	3.73	.43	มาก
- โครงสร้าง	1 - 5	2.70 - 5	3.51	3.58	.47	ปานกลาง
- กระบวนการ	1 - 5	2.35 - 5	4	3.88	.59	มาก
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจ	1 - 5	2.54 - 5	3.97	3.86	.47	มาก



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

2.1 คุณภาพบริการสุขภาพด้านโครงสร้าง

คุณภาพบริการสุขภาพด้านโครงสร้างของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.58, SD = .47$) ด้านโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านงบประมาณ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านสวัสดิการ และด้านอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าคะแนน พิสัย มัชฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำแนกตามคุณภาพบริการรายด้านโครงสร้าง และโดยรวม

ด้านโครงสร้าง รพ.สต.	ค่าคะแนนของแบบวัด		Median	Mean	SD	ระดับคุณภาพ
	คะแนนเต็ม	Range				
โครงสร้างโดยรวม	1 - 5	2.70 - 5	3.51	3.58	.47	ปานกลาง
- โครงสร้างองค์กร	1 - 5	2.00 - 5	4	3.84	.54	มาก
- ทรัพยากรบุคคล	1 - 5	2.00 - 5	3.67	3.58	.53	ปานกลาง
- สวัสดิการ	1 - 5	1.00 - 5	3	3.37	.74	ปานกลาง
- สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	1 - 5	2.40 - 5	3.56	3.61	.58	ปานกลาง
อุปกรณ์ทางการแพทย์						
- อุปกรณ์ทางการแพทย์	1 - 5	1.00 - 5	3	3.18	.86	ปานกลาง
- งบประมาณ	1 - 5	2.00 - 5	3.75	3.66	.60	ปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อย่อยของแต่ละด้าน พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

ด้านโครงสร้างองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างการหมุนเวียนบุคลากรบางวิชาชีพเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.50, SD = .81$) ด้านทรัพยากรบุคคล รพ.สต. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.89, SD = .99$) ด้านสวัสดิการที่ได้รับจาก อบจ. เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.33, SD = .75$) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.58, SD = .47$) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีอุปกรณ์สำหรับการรักษาแพทย์ทางไกลในการรักษาพยาบาลตลอดเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.01, SD = 1.08$) ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ ด้านการพัฒนากระบวนการปฐมภูมิที่เหมาะสมเพียงพอ และการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาโครงสร้าง อาคาร สถานที่ที่เหมาะสม เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.55, SD = .68$)

2.2 คุณภาพบริการสุขภาพด้านกระบวนการ

คุณภาพด้านกระบวนการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.88, SD = .59$) และเมื่อพิจารณารายด้านของกระบวนการพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนให้บริการมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($M = 3.96, SD = .64$), ($M = 3.75, SD = .62$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 3 ค่าคะแนน พิสัย มัธยฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำแนกตามคุณภาพบริการรายด้านกระบวนการ และโดยรวม

ด้านกระบวนการบริการ รพ.สต.	ค่าคะแนนของแบบวัด		Median	Mean	SD	ผลระดับ คุณภาพ
	คะแนนเต็ม	Range				
กระบวนการโดยรวม	1 - 5	2.35 - 5	4	3.88	.59	มาก
- ขั้นตอนการให้บริการ	1 - 5	2.00 - 5	4	3.75	.62	มาก
- การให้บริการของ เจ้าหน้าที่/บุคลากร	1 - 5	2.00 - 5	4	3.96	.64	มาก

2.3 คุณภาพบริการสุขภาพด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน

คุณภาพบริการสุขภาพด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรสุขภาพต่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.86, SD = .47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการค่าตอบแทนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($M = 3.54, SD = .64$) ส่วนความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน งานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายของผู้บังคับบัญชาความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าคะแนน พิสัย มัธยฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำแนกตามคุณภาพบริการรายข้อด้านความพึงพอใจของบุคลากร และโดยรวม

ด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของ บุคลากร	ค่าคะแนนแบบวัด		Median	Mean	SD	ความพึง พอใจ
	คะแนน	Range				
ความพึงพอใจโดยรวม	1 - 5	2.54 - 5	3.97	3.86	.47	มาก
- ประสิทธิภาพในการให้บริการ	1 - 5	2.00 - 5	4	4.11	.68	มาก
- นโยบายของผู้บังคับบัญชา	1 - 5	2.00 - 5	4	3.91	.58	มาก
- งานที่ได้รับมอบหมายความสำเร็จ และความก้าวหน้า	1 - 5	2.33 - 5	4	3.93	.53	มาก
- ความมั่นคงและคุณค่าในงาน	1 - 5	1.75 - 5	4	3.82	.60	มาก
- สวัสดิการ ค่าตอบแทน	1 - 5	1.50 - 5	3.75	3.54	.64	ปานกลาง
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1 - 5	2.00 - 5	4	3.98	.61	มาก
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	1 - 5	2.00 - 5	3.83	3.68	.58	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการโดยภาพรวมจากแบบสอบถาม ทั้งหมด 206 ฉบับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้งหมด 177 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.92 ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยการจัดกลุ่มและแจกแจงตามความถี่ ดังตารางที่ 5



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization
 คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของข้อคิดเห็นของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการ (N = 177)

ข้อเสนอแนะการพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
ด้านโครงสร้าง		
ปรับปรุงอาคาร สถานที่ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก	122	68.92
เพิ่มบุคลากร	24	13.55
เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์	20	11.29
เพิ่มความปลอดภัย	10	5.64
เพิ่มเทคโนโลยีทันสมัยระบบการปรึกษาแพทย์ทางไกล	9	5.08
ด้านกระบวนการ		
เพิ่มศักยภาพบุคลากร	50	28.24
ปรับขั้นตอนการให้บริการ	47	26.55
เพิ่มบริการเชิงรุกในชุมชน	34	19.20
เพิ่มเทคโนโลยี และการให้บริการด้วยระบบการปรึกษาแพทย์ทางไกล	26	14.68
ด้านความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน		
เพิ่มสวัสดิการ ค่าตอบแทน	74	41.80
เพิ่มความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	54	30.50
เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อคนทำงาน	50	28.24

หมายเหตุ แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบสามารถตอบในแต่ละด้านได้มากกว่า 1 เรื่อง

การอภิปรายผล

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพใน รพ.สต.

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิ ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.58, SD = .47) ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (M = 3.88, SD = .59) และด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับมาก (M = 3.86, SD = .47) จากผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้แนวคิดโดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณภาพบริการสุขภาพด้านโครงสร้าง

คุณภาพบริการสุขภาพด้านโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.58, SD = .47) และเมื่อพิจารณาด้านโครงสร้างรายข้อย่อย พบประเด็นสำคัญ ได้แก่ การหมุนเวียนบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ สวัสดิการที่ได้รับ ความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการให้การปรึกษาแพทย์ทางไกล และการจัดสรรงบประมาณ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านโครงสร้างมีข้อเสนอแนะให้ ปรับปรุงอาคาร สถานที่ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 68.92 เพิ่มบุคลากร ร้อยละ 13.55 เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ร้อยละ 11.29 เพิ่มความปลอดภัย ร้อยละ 5.64 และเพิ่มเทคโนโลยีทันสมัยระบบการปรึกษาแพทย์ทางไกล ร้อยละ 5.08 ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายตามแนวคิดของ โดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) ได้ว่า ลักษณะของปัจจัยหรือสิ่งสนับสนุนการดำเนินงาน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรเครื่องมือมีอิทธิพลต่อกระบวนการให้บริการ คุณภาพบริการที่คืนนั้นจะต้องมีจำนวนบุคลากร อุปกรณ์การแพทย์ใน



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการ สวัสดิการ และความปลอดภัยของผู้ให้บริการที่ดี มีเพียงพอ ดังนั้น หากโครงสร้างบุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ เทคโนโลยีทันสมัยในการสนับสนุนระบบการปรึกษาแพทย์ทางไกล และงบประมาณยังไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้คุณภาพบริการสุขภาพด้านโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จิระพร ชะโน และคณะ (Chano et al., 2023) ที่ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดความสัมพันธ์เชิงระบบในการถ่ายโอน รพ.สต. ให้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า กำลังคนด้านสุขภาพมีความขาดแคลนไม่เป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้ตามขนาด รพ.สต. S M L จึงมีความจำเป็นต้องการบริหารจัดการอัตรากำลังคนด้านสุขภาพเพื่ออภิบาลระบบ และพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการสุขภาพด้านกระบวนการ

คุณภาพบริการสุขภาพด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.88, SD = .59$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนให้บริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษากฎหมายได้ว่า การที่คุณภาพบริการสุขภาพด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสุขภาพที่ถ่ายโอนยังคงปฏิบัติงานในพื้นที่เดิม และได้รับการพัฒนาศักยภาพภายหลังการถ่ายโอนมายัง อบจ.กาฬสินธุ์ มีภาคีเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็ง โรงพยาบาลแม่ข่ายเป็นที่ปรึกษาในการจัดบริการสุขภาพปฐมภูมิ งานบริการสุขภาพในภาพรวมของการบริการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยได้รับการดูแลตามมาตรฐานไม่ต่างจากเดิม และมีการดูแลสุขภาพแบบพึ่งพาตนเองมากขึ้น เน้นตามหลักการสร้างนำซ่อม นอกจากนี้ยังได้รับงบประมาณผ่านกลไกขับเคลื่อน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กสพ.) โดยทาง CUP เป็นผู้จัดสรรยาและเวชภัณฑ์เวชภัณฑ์ เช่นเดิม ผลการศึกษาค้นคว้านี้แตกต่างไปจากการศึกษาวิจัยของ ไชยพัทธ์ ภูริชัยวรนนท์ (Phurichaivoranant, 2023) ที่ศึกษาปรากฏการณ์หลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัดในระยะแรก: กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านคุณภาพในการให้บริการก่อนการถ่ายโอนมีคะแนนอยู่ในระดับมาก หลังการถ่ายโอนมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีข้อจำกัดในการรักษาพยาบาล การประสานงานยังไม่มีชัดเจน ส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยลดลงจากก่อนการถ่ายโอน

ส่วนที่ 3 คุณภาพบริการสุขภาพด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน

คุณภาพบริการด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($M = 3.86, SD = .47$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านประสบการณ์ในการให้บริการ งานที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จและความก้าวหน้า ความมั่นคงและคุณค่าในงาน นโยบายของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทนพบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ซึ่งสามารถอธิบายตามแนวคิด โดนาบิเดียน (Donabedian, 2003) ได้ว่า คุณภาพบริการด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ ล้วนส่งผลต่อกัน การศึกษาครั้งนี้ บุคลากรสุขภาพใน รพ.สต. ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 74.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 45,000 บาท มีประสบการณ์ปฏิบัติงานใน รพ.สต. เฉลี่ย 14.67 ปี ได้รับการพัฒนาศักยภาพภายหลังการถ่ายโอน บุคลากรสุขภาพมีความพึงพอใจกับความมั่นคงในงาน รายได้ มีความพึงพอใจในนโยบายของผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้กระบวนการทำงาน การให้บริการอยู่ในระดับดี มีผลให้คุณภาพบริการดีไปด้วย อย่างไรก็ตามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรสุขภาพในการเพิ่มสวัสดิการ ค่าตอบแทน อุปกรณ์เครื่องมือและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อคนทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมินตรา รวงผึ้ง และคณะ (Ruangpung et al., 2022) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในหน่วยบริการปฐมภูมิเขตบริการสุขภาพที่ 4 พบว่า



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization

คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ร้อยละ 70 พอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก และในรายด้านพบว่า การมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพด้านโครงสร้าง เช่น พิจารณาการวางแผน อัตรากำลังบุคลากรทั้งระยะสั้น ในการหมุนเวียนช่วยบริการในเครือข่าย และระยะยาวในการวางแผนบรรจุ แต่งตั้ง สรรหา หรือจ้างพนักงานให้บริการในบางแห่งที่ขาดแคลนวิชาชีพ
2. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น การอบรม ประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ พิจารณาวางแผน ส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณแก่บุคลากร
3. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดสวัสดิการ เช่น ที่พักอาศัย ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน สร้างสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอพร้อมใช้ และให้มีระบบการปรึกษาแพทย์เฉพาะทางทางไกลในการรักษาพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาคุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิให้ครอบคลุมทั้งผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้บริหาร ในหลายมุมมอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือสามารถนำไปสู่การพัฒนานโยบายที่มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น

References

- Best, J. W. (1977). *Research in education*. Prentice Hall.
- Bureau of Primary Health Care Support, Ministry of Public Health. (2023). *Quality standards manual for primary health care services 2023: Revised edition for health region offices 1-12*. Ministry of Public Health. (in Thai)
- Chano, J., Seehamongkon, Y., Promarak, T., Chano, S., Chanabut, W., Samerjai, A., Tiengtrong, P., & Tungtawee, C. (2023). *Policy recommendation for organizing systematic relations in transferring sub-district health promoting hospitals to provincial administrative organizations from school transfer lessons learned*. Health Systems Research Institute. <https://shorturl.asia/qSb8h> (in Thai)
- Chareonrungueangchai, K., Ekakkararungroj, C., Rachatan, C., Pratumswan, S., Saeraneesophon, T., Kittibovorndit, N., & Teerawattananon, Y. (2023). *A study on the sufficiency of resources and budget of sub-district health promoting hospitals to make policy recommendations in sustainable local transfer (Research report)*. Health Intervention and Technology Assessment Program Foundation. <https://shorturl.asia/JKOPW> (in Thai)



Quality of Primary Health Care Services Provided by Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals after the Transfer of Responsibilities to the Kalasin Provincial Administrative Organization
คุณภาพบริการสุขภาพปฐมภูมิของบุคลากรสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

- Chotchoungchatchai, S., Markchang, K., Uansri, S., Tanomsridachchai, W., Pattanasiri, T., Ittiphisit, S., Tangcharoensathien, V., & Patcharanarumol, W. (2022). *Process of situation reviewing and health policy and system research providing: The case of transferring sub-district health promoting hospitals to provincial administrative organizations*. Health Systems Research Institute. <https://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/5864> (in Thai)
- Determining Plans and Process of Decentralization to Local Government Organization Act, B.E. 2542. (1999). *Government Gazette*, 116(114A), 48-66. <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2542/A/114/48.PDF> (in Thai)
- Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care* (R. Bashshur, Ed.). Oxford University Press.
- Health Systems Research Institute. (2023). *Dashboard mission transfer teaching hospital SAT*. <https://hsiu.hsri.or.th> (in Thai)
- Phurichaivoranant, C. (2023). Phenomenon after the first phase of the transfer of sub district health promoting hospital to provincial administrative organizations: Kanchanaburi case study. *Kanchanaburi Medical Journal*, 11(31), 70-83. <https://he04.tci-thaijo.org/index.php/PPHJ/article/view/982/469> (in Thai)
- Pinyopornpanich, B., Suchatsoonthorn, C., & Ruangrattanatrai, W. (2022). The national public health reforms and the challenges of primary care service systems. *Disease Control Journal*, 48(3), 667-679. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/DCJ/article/view/250978/174714> (in Thai)
- Ruangpung, M., Kraithaworn, P., & Kittippimpanon, K. (2022). Factors related to job satisfaction among nurses in primary care units of service health region 4. *Journal of Nursing Science Christian University of Thailand*, 9(2), 1-18. (in Thai)
- Sithongsay, K. (2019). The satisfaction of public health service. *Journal of Roi Kaensam Academy*, 4(2), 34-49. (in Thai)
- Tumkosit, U., Patamasiriwat, D., Meemak, W., Punnitamai, W., Thammakoranonta, N., Mahakanjana, C., Renliang, L., Temchavala, P., Teungfung, R., Chuayprakong, P., Phromphan, S., Huvanandana, G., Choksettakij, W., Jungtrakul, S., Sarakarn, A., Sriurang, J., & Ladbuakhao, S. (2024). *The policy evaluative research project on the transference of Tambol-Promotion-Hospitals to Provincial Administration Organization: Summary report*. Health Systems Research Institute (HSRI). <https://nida.ac.th/research/the-policy-evaluative-research-project/> (in Thai)