

กรองแก้ว โคตรภูเวียง. 2543. การบริหารระบบบริการสาธารณสุขเขตเมือง : กรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนซีท่าขอน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ISBN 974-678-015-8]

คณะกรรมการที่ปรึกษารายงานการค้นคว้าอิสระ : รศ.ดร.สุรนาท ชมะณะรังค์, รศ.พญ.กิมพร ชมะณะรังค์, ผศ.พิรินทร นิตยสุทธิ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย การจัดระบบบริการสาธารณสุขของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 2) ความพร้อมของโครงการ เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ 3) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนซีท่าขอน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น แพทย์ พยาบาล พนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนซีท่าขอน จำนวน 15 คน และประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนซีท่าขอน จำนวน 148 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย วิเคราะห์และนำเสนอในเชิงพรรณนา บรรยายความ ข้อมูลด้านความพึงพอใจวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย และสามารถแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติได้สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการนำโครงการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ในการถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติยังไม่ครอบคลุม ซึ่งผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่จะมีความรู้ ความเข้าใจในนโยบายจากการศึกษาด้วยตนเอง แต่การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานสนับสนุนยังไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน ในด้านความพร้อมในการดำเนินงาน พบว่า การเลือกสถานที่ตั้ง ยังไม่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน

กลุ่มเป้าหมาย พิจารณาจากความสะดวกและความเสมอภาค โดยใช้เกณฑ์ด้านระยะทาง เส้นทางคมนาคม และการกระจายของประชากรที่รับผิดชอบ ความพร้อมของบุคลากร มีคุณสมบัติเหมาะสม ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ แต่ยังคงต้องปรับปรุงในด้านอัตรากำลังให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเฉพาะการจัดหาแพทย์ออกปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ มีความเหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพ การเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณด้านการส่งเสริมและการฟื้นฟูสภาพ จะต้องจัดสรรเพิ่มให้สอดคล้องกับภาระงาน ความพึงพอใจในการบริหารระบบบริการ พบว่า ผู้ให้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนซีท่าขอนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ และไม่พึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน และ

พบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน และวิธีการนิเทศงาน พบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนซีท่าขอน มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการรับบริการ อธิษาศัยของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับการบริการ ความเสมอภาคและคุณภาพของการบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อใช้บริการ การประสานงานของการบริการ

โดยสรุปการนำนโยบายการกระจายหน่วยบริการสาธารณสุขเข้าสู่ชุมชนของโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น สามารถนำไปปฏิบัติได้ดีในระดับหนึ่ง แต่หากจะให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ควรพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทั้งผู้ให้บริการ และประชาชน เพราะการได้รับข้อมูลข่าวสาร มีส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ถูกต้องต่อไป