

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาสภาพการณ์พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน คุณภาพบริการ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และตัวแปรที่กำหนดคุณภาพบริการ สภาพปัญหา อุปสรรค ความต้องการการช่วยเหลือสนับสนุนในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพและดำเนินการพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนดขึ้นในโรงพยาบาลทดลอง และทำการประเมิน ภายหลังจากดำเนินการพัฒนาได้ 4 เดือน ผู้ตกเป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการจากโรงพยาบาลชุมชน 37 คน หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน 220 คน ผู้ให้บริการในระดับวิชาชีพ จำนวน 1,117 คน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก 5,041 คน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน 3,420 คน ผู้บริหารระดับจังหวัด 20 คน ผู้นำชุมชน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สภาพการพัฒนาคุณภาพ ปัญหาอุปสรรคและความต้องการการช่วยเหลือสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลชุมชน แบบสอบถามการบริหารคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน แบบสอบถามความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลชุมชน แบบประเมินคุณภาพบริการ ประกอบด้วย แบบประเมินการจัดระบบบริการตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ แบบประเมินคุณภาพตามตัวชี้วัด และแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ χ^2 -test และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์ตัวแปรที่กำหนดคุณภาพบริการโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ t-test และ Wilcoxon Signed Ranks Test

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 67.6) ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารโรงพยาบาลของผู้บริหาร (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .404) และความสามารถในการ

T 131928

บริหารคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน (สัมประสิทธิ์อิทธิพล= .267)และทั้ง 2 ตัวแปร ร่วมกันกำหนดคุณภาพบริการได้ร้อยละ 34.4 ($R^2 = .344$) โรงพยาบาลชุมชนในปัจจุบันส่วนใหญ่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาคุณภาพ แต่พบว่ามีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ผู้บริหารขาดความรู้ ประสบการณ์ วัสดุทัศนไม่กว้างไกล ขาดการนิเทศ ติดตาม บุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ขาดความเอาใจใส่ ขาดความร่วมมือ ภาระงานมาก ขาดความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความต้องการช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

รูปแบบของการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลที่พัฒนาขึ้น เพื่อพัฒนาความสามารถในการบริหารคุณภาพของผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย ความสามารถในการให้บริการ และเพิ่มการมีส่วนร่วมในการการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ กลวิธีที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพได้มาจากกระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ภายหลังการดำเนินการพัฒนา 4 เดือน พบว่า ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน มีความสามารถในการบริหารคุณภาพโดยรวมดีขึ้น มีแผนและแนวทางการพัฒนาตนเองและพัฒนาระบบงาน และกระบวนการให้บริการชัดเจน และเป็นรูปธรรมเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดระบบบริการมากขึ้น