

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน 2) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน 3) เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละระยะมีดังนี้ คือ 1) ประชาชนผู้ใช้บริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 9 กลุ่ม โดยใช้ระดับรายได้ต่อครอบครัวเป็นเกณฑ์ และคัดเลือกแบบเจาะจง 3 อำเภอ จากอำเภอที่มีระดับรายได้ของประชาชนแตกต่างกัน คือ อำเภอเมือง, อำเภอหนองเรือ และอำเภอบ้านแฮด 2) จำนวนตัวอย่าง 420 คน ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานจำนวน 210 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแห่งเดียวกัน จำนวน 210 คน 3) คณะกรรมการพัฒนาหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน (35 คน), เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (30คน) และผู้ใช้บริการ (45 คน) ร่วมกันพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน และทำการทดลองที่หน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานป่ามะนาว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน พบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการ ประกอบด้วยปัจจัยด้าน ผู้ให้บริการ, ผู้ใช้บริการ, การสนับสนุนบริการ, โครงสร้างองค์กร และสิ่งแวดล้อมของหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน

2)การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรด้าน ความรู้ผู้ให้บริการ, ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่, ทักษะในการปฏิบัติงาน, มนุษย์สัมพันธ์และความคุ้นเคยกับชาวบ้าน, อธิษาศัยที่ดี, การให้คำแนะนำ, การนัดหมายผู้ใช้บริการ, ความตั้งใจในการทำงาน, การให้บริการเชิงรุก, การศึกษาวิจัย, การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ, การสนับสนุนจากภาครัฐ, การสนับสนุนจากภาคเอกชน, การสนับสนุนจากภาคประชาชน,สิ่งแวดล้อมของหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน, โครงสร้างองค์กร และคุณภาพในการบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3)การอธิบาย ตัวแปรคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานโดยใช้วิธี Enter พบว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาร่วมกันอธิบายคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานได้ 54 % ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ , การสนับสนุนจากประชาชน, มนุษย์สัมพันธ์และความคุ้นเคยกับชาวบ้าน ,สิ่งแวดล้อมของหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน, การให้คำแนะนำ, ความรู้ผู้ให้บริการ, โครงสร้างองค์กร และความตั้งใจในการทำงาน

4) ควรมีการติดตามผลการทดลองเพื่อทราบปัญหา และปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพบริการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

5) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการ ก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง โดยใช้สถิติ Paired Samples t-test พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1)ด้านผู้ให้บริการ (2) ด้านผู้ใช้บริการ (3) ด้านสิ่งแวดล้อมของหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน (4)ด้านโครงสร้างองค์กร

7) ผลการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน โดยใช้เทคนิค SWOT ANALYSIS กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “บุคลากรพร้อม สิ่งแวดล้อมดี มีส่วนร่วมของชุมชน ประชาชนพึงพอใจ อนามัยได้รับการสนับสนุน สมดุลในระบบ ครบพร้อมการประสาน การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ” ซึ่งจากวิสัยทัศน์ที่กำหนด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน.

The purpose of this research were to (1) analyze the current situation, problems and needs of the Development of Quality of Service in Primary Health Care Unit ; 2) identified significant factors which could explain the Quality of Service in Primary Health Care Unit ; 3) develop a model relating to the Quality of Service development in Primary Health Care Unit (PCU) in the existing health care service system in Thailand. Target population in each phase of the study were 1) Nine groups of care recipients in different PCUs, 3 selected districts of Khon Kaen Province. The criteria of selection based on formly income. The three district selected were based on average annual income of the population. They were Muang, Nongrua and Baan Haad District ; 2) The sample of 420 health providers which included 210 PCUs Heads and 210 subordinates who working in the same PCU ; and 3) The PCU Quality of service development committee (35 persons), health care providers (30 persons) and health care recipients (45 persons). In this phase these three target groups working in cooperation toward Quality of service development model. The experimental site was taken place in Paa Manaow, PCU, Banphang district, in the same province.

The results of the study were :

- 1) Problems and needs identified at PCU level were related to the health service providers, the recipients, the supporting service, the organizational structure and the PCU environment as such ;
- 2) Using Pearson Product Moment Correlation coefficient as means of testing inter-variable relationships, it was found that knowledge of health care provider, Recognition of roles and function, performance skills, human relationship skills, hospitality, counseling, making appointment, determination in work, active health service giving, research skills, communication skills, support from the government and non government sectors, support from recipients, PCU environment, organizational structure and Quality of service were statistically related at .05 level ;
- 3) Explanation of PCU quality of service variables using Enter Multiple Regression Analysis was found that significant independent variables combined could explain PCU quality of service up to 54 % level. They were the communication skills, the support from health recipients, the relationships and customer familiarity , the PCU environment, the counseling, , the knowledge of providers , the organizational structures and determination in work towards change have influenced the Quality of Service in PCUs.
- 4) There should be the monitoring scheme to reassess problems and needs for quality of service at intervals ;
- 5) Comparison between quality of service score pre and post in stages of intervention using paired sample T-test, it was found that these was statistically significant at .05 level ;
- 6) PCU quality of service model included four major matrix, i.e, (1) health care providers (2) health care recipients (3) PCU environment (4) organizational structures.
- 7) Results from the SWOT ANALYSIS could be formulated to determine the Vision of PCU quality of service development as "Sufficient personel, System balancing and PCU Supported" (3S), "good Environment" (1E), Community participation, "Client satisfaction and Cooperation with other agencies" (3C), and "Performance efficiency" (1P), from this Vision, the stakeholders must concern more in stage of the strategic planning of PCU quality of service development.