

ชื่อภาคานิพนธ์ : ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยบริการ  
ปฐมภูมิ ตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เครือข่าย  
บริการโรงพยาบาลพัทลุง

ชื่อผู้เขียน : นางผุสดี สุทธาเวช

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2545

---

การศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เครือข่ายบริการโรงพยาบาลพัทลุง" มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน ของหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เครือข่ายบริการโรงพยาบาลพัทลุง 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เครือข่ายบริการโรงพยาบาลพัทลุง สํารวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ เครือข่ายบริการโรงพยาบาลพัทลุง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 7 แห่ง ได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 50 ชุด นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ร้อยละ 62.0 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 56.0 เป็นพยาบาล ร้อยละ 34.0 มีตำแหน่งระดับ 6 – 7 ร้อยละ 66.0 รายได้ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 68.0 มีอายุราชการ 11 – 20 ปี ร้อยละ 60.0 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานประจำหน่วยบริการปฐมภูมิ ร้อยละ 68.0

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เมื่อพิจารณาในด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สายงานการบังคับบัญชาที่ต่างกัน ของบุคลากรไม่มีปัญหาต่อการปฏิบัติงาน และการมีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน สำหรับด้านกระบวนการดำเนินงาน พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 2.57 โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การได้รับคำตอบแทนจากภาระงานที่ปฏิบัติในหน่วยบริการปฐมภูมิ และแผนการพัฒนาศักยภาพกำหนดไว้ชัดเจน

3. ประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาด้านผลงานตามเป้าหมายพบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ แพทย์มีบทบาทในการพัฒนาขีดความสามารถของทีมสุขภาพ และทันตแพทย์/ทันตภิบาลมีเวลาปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สำหรับด้านผลลัพธ์งานตามมาตรฐาน ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การให้ความช่วยเหลือทางการเงินในระดับฉุกเฉินเบื้องต้น และความสามารถในการร่วมดูแลสุขภาพของประชาชนแบบองค์รวม

4. ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ คือ แนวทางการบริหารงานไม่ชัดเจน สายบังคับบัญชาต่างกันการทำงานจึงไม่เป็นเอกภาพ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานจากโรงพยาบาลพัทลุง ไม่เพียงพอและไม่ชัดเจน บุคลากรน้อยไม่เพียงพอกับภาระงาน และระบบข้อมูลข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพเป็นต้น

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ คือ

5.1 เชิงนโยบาย กระทรวงสาธารณสุขควรปรับโครงสร้างการบริหารของเครือข่ายให้ชัดเจน เป็นเอกภาพ กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนกำหนดแนวทางการจัดสรรเงินของเครือข่ายให้ชัดเจน เหมาะสมและเพียงพอ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- ผู้บริหารเครือข่ายบริการโรงพยาบาลพัทลุง ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารเครือข่ายให้ชัดเจน ในรูปคณะกรรมการบริหารเครือข่ายพร้อมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกฝ่ายให้ชัดเจน

- การวางแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ ควรเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อการรับทราบปัญหาร่วมกันและวางแผนการพัฒนาตรงตามสภาพความเป็นจริง

- กำหนดแผนพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยบริการปฐมภูมิทุกแห่ง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการติดตามประเมินผล

- จัดทำคู่มือ/แนวทางการดำเนินงานในเรื่องที่ควรมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ชัดเจน เช่น คู่มือการส่งต่อภายในเครือข่าย และระหว่างเครือข่าย คู่มือการรายงานโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นต้น

- กำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะหลักสูตรที่จำเป็นเร่งด่วน เช่น พยาบาลเวชปฏิบัติครอบครัว เพื่อให้สามารถทำการตรวจรักษาโรคทั่ว ๆ ไปแทนแพทย์ได้

- แพทย์เปลี่ยนบทบาทหน้าที่มาเป็นผู้ให้คำปรึกษา ประเมินและทบทวนการดูแลรักษาของพยาบาล เพื่อช่วยพัฒนาขีดความสามารถ และเพื่อให้แพทย์สามารถปฏิบัติงานการรักษาเฉพาะทางได้เต็มประสิทธิภาพ

- จัดระบบและช่องทางการประสานงานที่เหมาะสม เพื่อการรายงานข้อมูลหรือให้คำปรึกษาที่เร่งด่วนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้วิทยุสื่อสาร การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมมาใช้

- การพิจารณาจัดหางบลงทุน ควรสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของเครือข่าย และมีการควบคุมกำกับ ติดตามและประเมินผลการจัดซื้อ/จัดจ้างให้เป็นไปตามแผน

- มีแผนกำกับการพัฒนาคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิ และในระยะยาวควรขยายผลไปถึงสถานีนอมนัยเครือข่ายด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

- ทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยบริการปฐมภูมิแต่ละแห่ง โดยอาจใช้เทคนิคการประเมินแบบอื่นร่วมด้วย เช่น Balanced Scorecard เป็นต้น

- ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแต่ละแห่ง

**Title of Research Paper** : Efficiency and Effectiveness of the Operation of the Basic Service Units under the Health-Insurance-for-All Programs, the Service Network of the Pattalung Hospital

**Author** : Mrs. Pussadee Sutthawes

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2002

---

The main purposes of the study were : 1) to examine the efficiency and effectiveness of the operation of the basic service units under the Health-Insurance-For-All Program, the service network of the Pattalung Hospital, and 2) to identify their operational problems and obstacles. A questionnaire was employed to collect the data from the hospital staff or public health personnel working at seven basic service units of the Pattalung Hospital under the Ministry of Public Health. The total of 50 copies of questionnaires or 90.9% were completed. The descriptive statistics-frequency, percentage, mean, standard deviation, maximum value and minimum value-were used to describe the data. The findings were summed up as follows:

1. Most of the respondents were female. Their age range was 31-40 (62.0%) About 56.0 percent earned a Bachelor's degree or equivalent. About 34.0 percent were nurses. About 66.0 percent were in C6-C7 levels. About 68.0 percent had a monthly income of 10,000-20,000 baht. About 60.0 percent had worked for the government for 11-20 years. About 68.0 percent regularly worked in the basic service units.

2. The efficiency of the operation of the basic service units was found to be moderate ( $\bar{X} = 2.63$ ). When the inputs were considered, they were found to have a moderate efficiency ( $\bar{X} = 2.72$ ). The lowest mean belonged to the statement that different hierarchical levels had no influence on the staff's work performance. Another statement that received the lowest mean was having a work normal.

As for operational process, the efficiency was found to be moderate ( $\bar{X}=2.57$ ). The lowest mean belonged to the statements that the staff got paid for work at the basic service unit and that the personnel development plan was clearly set.

3. The effectiveness of the operation was found to be moderate ( $X = 2.82$ ). When the objectives were considered, the effectiveness was found to be moderate ( $X = 2.77$ ), too. The statements that received the lowest mean were that the doctors played an important role in developing the health staff and that the dentists allotted enough time at the basic service unit to meet the people's need. As for the standard of the operational outcome, the effectiveness was found to be moderate ( $\bar{X} = 2.92$ ). The items that received the lowest mean were first and service and ability to look after the people's health holistically.

4. The problems of the operation of the basic service unit were unclear administration, lack of unity as the result of different fiercely, inadequate supply of material, facilities and equipment nursery for work from the Pattalung Hospital, inadequate number of personal, and inefficiency of the information system.

#### 5. Recommendations of the operation of the basic service units.

5.1 Policy implications The ministry of public Health should restructure the network administration to create unity. The role and responsibility should be clearly defined. Criteria for associating the budget to the network should be clearly stated and the budget should be adequate to carry out the work.

#### 5.2 Operational implications

- The administrator of the service network of the Pattalung Hospital should clearly define the service network structure. An administrative committee should be established and the role and responsibility of each party must be clearly defined.

- All the parties concerned should have an opportunity to be involved in development planning so that all will know the problems and help solve them.

- The plan for developing the basic service units should be made in order to set up the action plan for every basic service unit.

Also, a guideline for following up and evaluation of the activities should be provided.

- Work manuals should be prepared. Agreement should be reached by all the parties concerned about what to do. These work manuals are, for example, a manual for transfers within the network and between the networks, a manual about epidemics-reporting.

- The personnel development long-term and short-term plans should be set, especially some urgent programs, such as family health nursing so that nurses can help make general health examinations.

- The doctor's role should be changed to an adviser and evaluator of nurses' performance in order to increase nurses' ability and doctors can treat only special diseases to the full extent.

- The suitable coordination system should be established to report the data or to give urgent advice efficiently. Walkie-talkie radios, mobile phones, computer networks and computer software should be used in the coordination system.

- The investment budget should be in linewith the strategic plan of the network. There should be control, following up and evaluation of the procurement so as to meet the plan objectives.

- The quality control plan for the basic service units should be set up, and in the long run the quality control should also be applied to the health station network.

### 5.3 Implications for further research

- Comparison should be made to find out the efficiency and the effectiveness of the operation of each basic unit. Other techniques such as the balanced score card, may be used.

- Peoples' satisfaction with the services of each basic service unit should also be studied.