

**การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี
Efficiency in Public Health Services Development of Health
Promoting Hospital, Tumbon Bansuan, Chonburi.**

จุฑามาศ นันทะเนตร¹, จุฑารัตน์ สมบูรณ์ธรรม¹,
ณัฐนันท์ สุขสงวน¹, เมธาวดี เกื้ออนขวัญ¹ วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านสาธารณสุข ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 13 คน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน ซึ่งอาศัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ผลการวิจัย พบว่า

161

วารสารสังคมศาสตร์และการ

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

²อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, อาจารย์ที่ปรึกษา

1. ขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน ดำเนินการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ทั้งด้านการบริการแบบเชิงรุกและเชิงรับ มีการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพร่างกาย รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและสังคม

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน คือ 1. ปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร 2. ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ และ 3. ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน ประกอบด้วย 4 แนวทาง คือ

1. การพัฒนาระบบคุณภาพ 2. การให้บริการแบบ One Stop Service 3. การให้บริการด้านสาธารณสุขเชื่อมระบบแม่ข่าย และ 4. การจัดบริการ และการแก้ปัญหาสาธารณสุขที่มีคุณภาพเชื่อมกับชุมชน

คำสำคัญ : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน/แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ/การให้บริการสาธารณสุข

Abstract

The purposes of this study were : 1) To study public service operating procedures of health promoting hospital, tambon Bansuan, Chonburi. 2) To study public service problems of health promoting hospital, tambon Bansuan, Chonburi. 3) To study the development process of public service efficiency of health promoting hospital, tambon Bansuan, Chonburi. The researchers

choose In-depth Interview from 13 key informant who was involve with health promoting hospital, tumbon Bansuan progress by Semi-structured Interview. The results of this study were :

1) The public service operating procedures of health promoting hospital, tumbon Bansuan actualize public service in proactive and receive, there are health promotion, disease prevention, medical treatment, Rehabilitation medicine including health risk factor management in individual, family and social level.

2) The main problem of public service problems of health promoting hospital, tumbon Bansuan are 1.the shortage of personnel problem 2.the service places problem 3. the service delay problem.

3) The development process of public service efficiency of health promoting hospital, tumbon Bansuan consist of 4 way are 1.quality system development 2.one stop service 3.public service for server connection 4.problem solving and service organize efficiency for community.

Keywords : Hospital tumbon Bansuan/The development process of public service efficiency/Public service of health promoting.

บทนำ

การให้บริการสาธารณสุข เป็นการจัดบริการทางการแพทย์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในเรื่องสุขภาพตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข ตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน สิทธิได้รับการสาธารณสุขจากรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง” (วิระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์ คล้ายทอง และสมเพียร แข็งแรง, 2550)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหน่วยให้บริการที่อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน และชุมชน เพื่อเป็นการพัฒนาระบบสาธารณสุขให้มีคุณภาพมาตรฐาน และมีศักยภาพมากขึ้นเพื่อให้บริการเชิงรุกด้านสุขภาพแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง (คู่มือการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, 2556)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน มีการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน และชุมชน ที่มีประสิทธิภาพ เห็นได้จากการที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ ในด้านการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นรางวัลชนะเลิศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ (พิเศษ) ในการประกวดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคุณภาพต้นแบบ จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2556 รางวัลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดีเด่น รองชนะเลิศระดับประเทศ ประจำปี พ.ศ. 2558 รางวัลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชนะเลิศระดับภาคกลาง ประจำปี พ.ศ. 2558 รางวัลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนดีเด่นระดับจังหวัด ประจำปี พ.ศ. 2558 รางวัลโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนดีเด่นระดับเขต 6 ประจำปี พ.ศ. 2558 และ
รางวัลผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2558

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการ
ดำเนินงานการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี รวมไปถึงขั้นตอนการ
ดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
ว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงาน
อย่างไรให้บรรลุเป้าหมายเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัย
ครั้งนี้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาและ
เป็นแบบอย่างให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอื่น ให้มีการพัฒนาที่มี
ประสิทธิภาพเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านสาธารณสุข
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี
- 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้าน
สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้าน
สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยใช้ข้อมูล
ปฐมภูมิ (Primary Data) จากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth
Interview) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาทบทวน
วรรณกรรม เอกสารทางราชการ และงานวิจัยต่าง ๆ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

(Key Informant) จำนวน 13 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จำนวน 9 คน และประชาชนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จำนวน 4 คน ซึ่งอาศัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation method) ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนตั้งอยู่ หมู่ 6 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2515 ในชื่อของสถานีนอนามัยบ้านสวน ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2552 ได้มีนโยบายด้านสาธารณสุขที่รัฐบาลมุ่งเน้นในการปรับปรุงระบบบริการสาธารณสุข ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยการยกระดับสถานีนอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีขอบเขตการดำเนินการบริการสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม ในพื้นที่ตำบลบ้านสวน โดยมีจุดเน้นดังนี้ 1. ดำเนินการเชิงรุก โดยมุ่งเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้างสุขภาพเป็นหลัก รวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ เช่น การกำจัดพาหะและแหล่งเพาะพันธุ์โรคไขเลือดออกในชุมชน การเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุติดบ้านติดเตียงและผู้พิการ การส่งเสริมอนามัยใน

โรงเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมอนามัยในชุมชน โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ และให้มีความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน ภารกิจหลักเป็นการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านประชาชนในทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ 2. ดำเนินการเชิงรับ โดยให้บริการด้านสาธารณสุขทั่วไปแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ ทั้งในด้านตรวจรักษาโรคทั่วไป งานทันตกรรม การตรวจชันสูตรพื้นฐาน การให้คำปรึกษา งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปและให้คำปรึกษาที่ครอบคลุมตามกลุ่มวัย ได้แก่ กลุ่มเด็กอายุ 0-5 ปี กลุ่มวัยเรียน 6-14 ปี กลุ่มวัยรุ่น 15-20 ปี วัยทำงาน 21-59 ปี และวัยผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานส่วนใหญ่ คือ 1) ปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขจำนวน 9 คน ต้องให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากทั้งจากประชาชนในพื้นที่บริการ และประชาชนนอกพื้นที่ เป็นจำนวนมากถึง 30,000 คนซึ่งยังไม่รวมประชากรแฝง เช่น แรงงานต่างด้าว ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนที่มีขีดความสามารถในการให้บริการผู้ป่วยได้ไม่เพียงพอ 2) ปัญหาด้านสถานที่การจัดให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีพื้นที่จำกัดเพียง 3 งาน 20 ตารางวา เป็นอาคารไม้ 2 ชั้น และตั้งอยู่ในตัวเมืองชลบุรี ทำให้มีประชาชนเข้ามารับบริการจำนวนมาก พบปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในวันที่มีตรวจโรคเรื้อรังจะมีผู้ป่วยและญาติมารับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น ในกรณีของผู้ป่วยสูงอายุหรือผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องมีผู้ร่วมเดินทางอย่างน้อย 2 คน และพื้นที่ภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนค่อนข้างแออัด เก้าอี้ที่นั่งรอไม่พอเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติที่ติดตาม

จึงมีบางส่วนต้องยื่นรอ ทำให้บรรยากาศโดยรอบดูแออัดกว่า 3) ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ ในแต่ละวันต้องให้บริการประชาชนเฉลี่ยเป็นจำนวน 100-130 คนต่อวัน เนื่องจากเทศบาลเมืองบ้านสวนเป็นเทศบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นเมืองปริณทลที่รองรับการขยายตัวของเมืองชลบุรีทำให้เทศบาลเมืองบ้านสวนเป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และมีขั้นตอนในการให้บริการมากกว่า 1 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการชำระเงินและขั้นตอนการรับยา ซึ่งประกอบด้วย 1. ยื่นบัตรแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่ 2. ชักประวัติ สอบถามอาการเบื้องต้น 3. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดสัญญาณชีพ 4. รับบริการ/ตรวจรักษา 5. รับยา โดยขั้นตอนของการรอรับยา จะทำให้ผู้รับบริการยื่นใบสั่งยาที่ห้องยา รอรับบัตรสำเนาใบสั่งยาเพื่อนำไปชำระเงิน ซึ่งใช้เวลาในการรอคอยเฉลี่ย 30-40 นาที/คน

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน

การเกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสาธารณสุขทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนจึงได้หาแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ เพื่อให้สามารถให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขึ้น ดังนี้

3.1 การพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน ได้มีการพัฒนาระบบภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพโดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านโครงสร้างสิ่งแวดล้อม มีการสร้างอาคารให้บริการหลังใหม่เป็นอาคาร 3 ชั้น เพื่อเพิ่มพื้นที่ใช้สอย และมีการปรับภูมิทัศน์ภายนอก

ให้มีความสวยงาม ร่มรื่น และมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรม เพื่อแก้ปัญหาเรื่องสถานที่ให้บริการ

(2) ด้านการลดระยะเวลาการรอคอย มีการเพิ่มฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำแนะนำผู้มารับบริการ แยกประเภทผู้มารับบริการเพื่อจัดลำดับคิว และนำโปรแกรม HOSxP PCU มาใช้ตรวจสอบข้อมูลผู้มารับบริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยลงให้ไม่เกิน 15-20 นาที

(3) ด้านระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการสร้างกลุ่มไลน์ และเฟซบุ๊กของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน เพื่อให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขและประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนจัดขึ้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น

(4) ด้านแพทย์ออกตรวจให้บริการ มีการนำแพทย์จากโรงพยาบาลชลบุรีมาตรวจผู้รับบริการเป็นประจำทุกวันจันทร์ วันอังคารและวันศุกร์ทุกสัปดาห์ ตั้งแต่เวลา 09.00-12.00 น. เพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคเรื้อรังและให้บริการด้านทันตกรรม

(5) ด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ นาระบบ Central Supply Delivery เข้ามาใช้ควบคุม ป้องกัน การติดเชื้อของอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ โดยอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่จะนำมาใช้จะถูกทำให้ปราศจากเชื้อโดยการล้างและนึ่งฆ่าเชื้อที่โรงพยาบาลชลบุรี และส่งกลับไปที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนทุก 7 วัน

(6) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะมีการประเมินตนเองภายในเพื่อวัดทักษะในการให้บริการทางสาธารณสุข มีการวัดผลประเมินและสรุปออกมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงทักษะที่ขาด แล้วให้ไปปรับการอบรมในด้านต่าง ๆ ที่จะถูกจัดขึ้นโดยทางสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ

และโรงพยาบาลชลบุรี เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความชำนาญในทุกด้านที่จำเป็น

(7) ด้านแพทย์แผนไทย ให้บริการแพทย์ทางเลือกขึ้น เพื่อให้การรักษาและส่งเสริมสุขภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ที่มาารักษาเกี่ยวกับโรคกล้ามเนื้อ โรคระบบทางเดินหายใจ และไขข้อ และผู้ที่อยู่ในกลุ่มผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาต ผู้สูงอายุ มารดาหลังคลอด โดยให้บริการการนวด จั๊บเส้น การนวดโดยการเหยียบขาและเหยียบโพล การสุมยารักษาโรค การเขยารักษาโรค การพอกยารักษาโรค การอบสมุนไพร และการประคบสมุนไพร

(8) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นตัวแทนของประชาชนใน 10 หมู่บ้านที่ได้รับการอบรมและให้ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน เพื่อเป็นเข้ามาช่วยในเรื่องของการเป็นผู้แจ้งข่าวสารสาธารณสุข ผู้เฝ้าระวังและป้องกันปัญหา เป็นผู้ให้บริการสาธารณสุข และเข้ามาช่วยงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนในวันที่มีการตรวจโรคเรื้อรัง และวันที่มีการออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน

การพัฒนาทั้ง 8 ด้านนี้มีส่วนช่วยให้ระบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการพัฒนาทั้ง 8 ด้านเน้นที่การพัฒนาระบบภายในทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มารับบริการที่จะลดความเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงหรือภาวะแทรกซ้อนในการรักษา และมีคุณภาพการดูแลรักษาดีขึ้น และเกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่จะลดความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการทำงาน ลดความเสี่ยงต่อการเข้าใจผิดระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น และเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง

3.2 การให้บริการแบบ One Stop Service

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนได้นำการจัดบริการแบบ One Stop Service มาให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในด้านสาธารณสุข โดยให้บริการแบบครบวงจรทั้งด้านเชิงรุกและเชิงรับ มีขอบเขตการดำเนินการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสานทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย ตลอดจนการส่งต่อผู้ป่วยไปที่โรงพยาบาลจังหวัด และมีการใช้โปรแกรม HOSxP PCU มาใช้ควบคู่กันเพื่อใช้ในการบวนการจัดเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ ให้สามารถตรวจสอบประวัติผู้มารับบริการได้ผ่าน Datacenter ทั้งในเรื่องของผลการวินิจฉัย การรับยา การฉีดวัคซีน หรือการส่งต่อ ยังสามารถตรวจสอบสิทธิ์ผู้มารับบริการได้จากข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) และแอปพลิเคชันในฐานได้ภายใน 1 ชั่วโมง กล่าวคือเป็นการให้บริการการรักษาที่รวมอยู่ที่จุดเดียวกัน สะดวกสบายไม่ต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับบริการหลายที่

3.3 การให้บริการด้านสาธารณสุขเชื่อมระบบแม่ข่าย

ในการดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากระบบแม่ข่ายที่อยู่ในระบบตติยภูมิที่มีขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งในการสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จากโรงพยาบาลแม่ข่ายคือ โรงพยาบาลชลบุรี ที่มีระบบสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่

(1) ระบบข้อมูลในการตรวจวินิจฉัยและการรักษาโรคทางโรงพยาบาลชลบุรีจะมีระบบช่วยเหลือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนในการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาผ่านทางทำให้คำปรึกษา

ทางไกลแบบ Online โดยใช้โปรแกรม Skype เพื่อลดภาระการต้องส่งผู้ป่วยไปในกรณีที่ไม่จำเป็นต้องไปที่โรงพยาบาลชลบุรี

(2) ระบบสนับสนุนการเงินการคลัง การจัดสรรงบประมาณมาจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) งบที่สนับสนุนจะประกอบไปด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าวัสดุอุปกรณ์ เงินเดือนลูกจ้างชั่วคราว และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินเดือน โดยทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนจะมีการบันทึกผู้มารับบริการในแต่ละวันลงโปรแกรม HOSxP PCU ซึ่งทางโปรแกรมก็จะส่งข้อมูลต่อไปยังสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อที่จะสนับสนุนงบประมาณกลับมาผ่านทางโรงพยาบาลชลบุรี จนถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน

(3) ระบบสนับสนุนบุคลากร โรงพยาบาลแม่ข่ายหรือโรงพยาบาลชลบุรีจัดระบบการสนับสนุนให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนตั้งแต่แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และนักสาธารณสุข เพื่อช่วยในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนให้สามารถดำเนินงานได้ในวันที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น ในวันที่มีบริการตรวจโรคเรื้อรัง หรือฉีดวัคซีนเด็ก

(4) ระบบสนับสนุนวิชาการและการพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลชลบุรีให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน โดยการจัดแนวทางหรือแผนพัฒนาบุคลากรที่ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จะมีการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน ตลอดจนงานด้านการสาธารณสุขและการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น การใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารในการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมพยาบาลวิชาชีพให้เป็นพยาบาลเวชปฏิบัติ

3.4 การจัดบริการและการแก้ปัญหาสาธารณสุขที่มีคุณภาพ เชื่อมกับชุมชน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างและพัฒนาสุขภาพของบุคคลในชุมชน มองว่าการแก้ปัญหาด้านสุขภาพต้องเริ่มที่ตัวของบุคคลก่อน จึงมีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำร่วมกับชุมชน โดยมีการจัดตั้งเครือข่ายการดูแลสุขภาพที่ประกอบไปด้วย Family Care Team หรือทีมหมอครอบครัว ที่ทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และเทศบาลเมืองบ้านสวนที่ทำงานร่วมกันผ่านโครงการการดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้พิการที่มีภาวะพึ่งพิงระยะยาว โครงการนี้จัดขึ้นเพื่อให้การดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้พิการที่มีภาวะพึ่งพิง (ติดบ้าน ติดเตียง ติดสังคม) สามารถเข้าถึงระบบการดูแลระยะยาวอย่างเหมาะสม และต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนร่วมกับอาสาสมัครประจำหมู่บ้านและเทศบาลเมืองบ้านสวนมีการออกไปเยี่ยมบ้านผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้พิการในพื้นที่ตำบลบ้านสวนเป็นประจำทุกวันจันทร์-ศุกร์ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ให้บริการตรวจวัดความดันโลหิต ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด วัดชีพจร วัดไข้ ประเมินภาวะเครียด ภาวะซึมเศร้า ภาวะสมองเสื่อม ประเมินความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เพื่อแยกกลุ่มผู้ป่วยประเภท ติดสังคม ติดบ้าน ติดเตียง มีการให้คำแนะนำเพื่อสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพให้แข็งแรง ให้ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้พิการสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข ได้แก่ ระบบคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน การให้บริการแบบ One Stop Service การให้บริการด้านสาธารณสุขเชื่อมระบบแม่ข่าย และ

การจัดบริการและการแก้ปัญหาสาธารณสุขที่มีคุณภาพเชื่อมกับชุมชน เพื่อแก้ปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร ปัญหาด้านสถานที่ในการให้บริการ และปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ และเพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับบทบาทของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ต้องเป็นทัพหน้าของกระทรวงสาธารณสุขในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในชุมชน มีการพัฒนาระบบสาธารณสุขให้มีคุณภาพมาตรฐาน และมีศักยภาพมากขึ้นเพื่อให้บริการเชิงรุกและเชิงรับด้านสุขภาพแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม และเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง

อภิปรายผลการวิจัย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ได้ยกระดับจากสถานีนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เมื่อปี พ.ศ. 2552 ตามนโยบายของรัฐบาลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุพัตรา สิทธิเสรี (2552) ที่ได้วิจัยเรื่องการปรับระบบการบริหารภาครัฐด้านสาธารณสุข กรณีการยกฐานะสถานีนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่าการเปลี่ยนแปลงบทบาทจากการตั้งรับให้ทำหน้าที่เชิงรุก ในการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเจดีย์หัก อำเภอมือ จังหวัดราชบุรี ประชาชนได้รับบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียม ทำให้ประชาชนมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ได้มีขั้นตอนดำเนินการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน โดยเน้นดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุขเชิงรุก ควบคู่ไปกับการดำเนินการให้บริการ

ด้านสาธารณสุขเชิงรับ และได้ใช้รูปแบบการจัดกลุ่มหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCC : Primary Care Cluster) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (อ้างถึงใน ธาธิณี แก้วจันทรา, 2556, หน้า 13) ที่ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการที่เป็นกระบวนการหรือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34 อ้างถึงใน ชนธดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 10-12) ที่ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า ในการบริการ ประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและ หลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้ง ผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการ ต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผลการศึกษาวิจัย ด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้าน สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า เกิดปัญหาความแออัดในด้านสถานที่และปัญหาด้านความล่าช้าในการ ให้บริการ เนื่องจากมีประชาชนเข้ามารับบริการจำนวนมากจึงทำให้เจ้าหน้าที่ ต้องรับภาระงานที่มากขึ้น ซึ่งปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยปัญหาใน การดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภคินีศึกษา : โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของ จุฑามาศ ภู์ศร (2556) ที่พบปัญหาในการดำเนินงานด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสถานที่ พบว่า ไม่เพียงพอในการดำเนินงานและสถานที่คับแคบ จึงควรจัดให้มีความพร้อมในการให้บริการทุกด้าน เพื่อรองรับผู้มาขอรับบริการ

มีการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

จากการศึกษา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า ได้นำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่สูงขึ้น ควบคู่ไปกับการให้บริการแบบ One Stop Service ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพที่มุ่งให้บริการประชาชนได้รับความสะดวก สบาย ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพแบบครบวงจรทั้งด้านการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคแบบองค์รวม และยังได้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างและพัฒนาสุขภาพของบุคคลในชุมชน สอดคล้องกับ ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2555, : หน้า 3) ได้ให้ความหมาย การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือ เกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาช่องทางหรือวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค

ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน ทั้งการยกระดับสถานะจากสถานีนอมนัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้บริการ การดำเนินตามแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการจากภาครัฐและการริเริ่มโครงการต่าง ๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้ส่งผลให้การบริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีประสิทธิภาพการให้บริการที่สูงขึ้น โดยมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ทั้งการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการพัฒนาต่าง ๆ การจัดสรรทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองประชาชนผู้ใช้บริการได้เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้

ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และยังได้รับรางวัลมากมายจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน สามารถปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ และทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนยังได้เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือหน่วยงานอื่น ๆ โดยเปิดให้เข้ามาศึกษาดูงานทั้งงานวิจัย ผลงานต่าง ๆ และวิธีการบริหารงาน เพื่อเป็นแบบอย่างในการสร้างแนวทางและกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนให้สูงขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างการมีส่วนร่วมที่ดีจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ จนทำให้การปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีจำนวนประชาชนมาใช้บริการจำนวนค่อนข้างมาก เนื่องจากเทศบาลตำบลบ้านสวนมีประชาชนอาศัยอยู่จำนวนมาก รวมถึงประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงก็มาใช้บริการของ

ตำบลบ้านสวนด้วย สิ่งที่ตามมาก็คือ ปัญหาจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอเป็น ปัญหาสำคัญที่ทำให้การบริการที่ไม่ทั่วถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านสวนควรจัดการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2. พื้นที่ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านสวนมีพื้นที่จำกัด ในบางครั้งที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมากจะทำให้เกิดความแออัดได้ เช่น ในวันที่มีบริการตรวจโรคเรื้อรังจะมี ผู้สูงอายุมารับบริการจำนวนมาก อีกทั้งบุคลากรก็ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีจำกัด และอาจเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อโรคติดต่อด้วยจึงควรขยายพื้นที่ ให้บริการเพื่อสามารถรองรับได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนมีการพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือที่ เรียกกันว่า “อสม.” เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ในการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อลดระยะเวลาการต่อคิว ลดระยะเวลาในการรอคอย หรือการที่อาสาสมัคร ประจำหมู่บ้านทำงานเชิงรุกร่วมกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลงพื้นที่เยี่ยมผู้ป่วย สานิตให้ความรู้แก่ผู้ป่วยตามบ้านหรือแม้แต่การตรวจ ลูกน้ำยุงลาย ทางกระทรวงสาธารณสุขควรจัดให้มีนโยบายหรือโครงการใน การประเมินศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทุก 6 เดือน รวมไปถึงการสนับสนุนและการรักษาอาสาสมัครสาธารณสุขที่มีอยู่มีให้ทำงาน ร่วมกับทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก มีผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งเป็นข้อจำกัดในด้านการงานที่ต้องใช้ระยะเวลาต่อเนื่อง ยาวนาน

2. กระทรวงสาธารณสุขควรออกโครงการจัดสรรทุนการศึกษาแก่นักศึกษาพยาบาลและนักศึกษาสาธารณสุข โดยควรมีกระบวนการคัดเลือก

ผู้เรียนจากพื้นที่ขาดแคลนเพื่อรับทุนดังกล่าวและกำหนดข้อผูกพัน ให้กลับไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนดอย่างเป็นธรรม และให้ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการหรือพัฒนาระบบการจ้างงานที่ได้รับผลตอบแทนไม่น้อยกว่าการเป็นข้าราชการ เพื่อให้สามารถสร้างบุคลากรทางด้านสาธารณสุขได้เพิ่มขึ้น

3. หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดหาพื้นที่ที่เหมาะสม หรือ จัดสรรงบประมาณเพิ่มในการสร้างอาคารให้บริการให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถรองรับผู้ที่มารับบริการจำนวนมากได้ และลดปัญหาความแออัดในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการและได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง คณะผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในเชิงปริมาณเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลว่ามีคุณภาพการให้บริการอย่างไร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน โดยคณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนและขอขอบพระคุณสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัยนี้ ด้วยความจริงใจยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2552). **คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. นนทบุรี.

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และประชาธิป กะทา. (2551). **สุขภาพปฐมภูมิบริการปฐมภูมิ**. สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.

คอลัมน์รายงานพิเศษ. (2552). **เรื่องยกเครื่องครั้งใหญ่สถานีนามัย/ศูนย์แพทย์ชุมชน, สุขศาลา**. สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ 2,7, (2552) : 81 - 82.

จุฑามาศ ภู่อศร. (2556). **ปัญหาในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนะดา วีรพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ. (2552). **คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ธารินี แก้วจันทร์. (2556). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน)**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

เทศบาลเมืองบ้านสวน. (2559). แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559-2561
เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง ฉบับที่ 1 เทศบาลเมืองบ้านสวน
จังหวัดชลบุรี.

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาขนวน. (2555). ขอบเขตหน้าที่ ประโยชน์
ภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. [ออนไลน์] 7 ตุลาคม
พ.ศ.2559, เข้าถึงจาก[http://nakhanaun.blogspot.com/p/
blog-page_07.html](http://nakhanaun.blogspot.com/p/blog-page_07.html)

สุพัตรา สิทธิเสรี. (2552). การปรับระบบการบริหารภาครัฐด้านสาธารณสุข
กรณีการยกฐานะสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบล. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อลิสา ศิริเวชสุนทร. (2555). แนวทางการทำงานสร้างเสริมสุขภาพสำหรับ
เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. วารสารพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข. (สิงหาคม. 2556) : 94-94.