

วิทยาลัยการพัฒนาระบบบริหาร
คณะศิลปกรรมศาสตร์ 2013

การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่กัศธร

จุฬารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์

TH0000371

5 พ.ย. 2547

184 108

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2547

ISBN 974-9736-07-9

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

(ดร. สุวดี สกฤต)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี)

.....กรรมการ

(ดร. สุภาภรณ์ คิ้วแพง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(ดร. สุวดี สกฤต)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี)

.....กรรมการ

(ดร. สุภาภรณ์ คิ้วแพง)

.....กรรมการ

(ดร. พิสมัย หอมจำปา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สมชาย เดชะพรหมพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2547

13 ส.ค. 2548

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.สุวดี สกฤตญ์ ประธาน
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี และอาจารย์ ดร.สุภาภรณ์
ด้วงแพง กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง
จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณนาตริศัลปิชัย เพ็ญเขตต์วิทย์ และนางอมรพันธ์ เพ็ญเขตต์วิทย์
บิดาและมารดาของข้าพเจ้าที่ได้สนับสนุนด้านงบประมาณที่ใช้ในการศึกษาและเป็นกำลังใจให้
ด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณนางพัชรา เพ็ญเขตต์วิทย์ และนายอมรสมิทธิ์ เพ็ญเขตต์วิทย์ พี่สาวและ
น้องชายที่คอยช่วยเหลือด้านงบประมาณและให้กำลังใจตลอดมา ขอขอบคุณนางสาวแสงเดือน
กิตติวิชรวงศ์ ที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมสถาบันที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้
ข้าพเจ้ามีความพยายาม มุมานะ อดทน และเป็นທີ່ปรึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์สุขภาพชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
แห่งหนึ่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่
คัดสรร ทั้ง 3 แห่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้ง
ท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอย่ยนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนทำให้
การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณเจ้ากรรมนายเวรของข้าพเจ้าที่กระตุ้นให้ข้าพเจ้ามีสติพร้อม
และมีความตระหนักในการศึกษาค้นคว้า หากความรู้บรรลุสู่ความสำเร็จ

จุฬารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์

44910358: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพบริการ/ ศูนย์สุขภาพชุมชน

จุฬารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์: การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด
กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร (QUALITY IMPROVEMENT OF HEALTH SERVICE IN
SELECTED PRIMARY CARE UNITS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF
PUBLIC HEALTH) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สุวดี สกฤต, Ph.D., จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D.,
สุภาภรณ์ ค้วงแพง, พย.ค. 167 หน้า, ปี พ.ศ. 2547. ISBN 974-9736-07-9

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการ
ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหา
อุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวง
สาธารณสุขที่คัดสรรทั้ง 3 แห่งกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในศูนย์สุขภาพชุมชนจำนวน
10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและ
การศึกษาเอกสารรายงาน การดำเนินการวิจัยเริ่มจากการศึกษานำร่องเพื่อปรับแนวคำถามนำสู่การ
เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการจัดหมวดหมู่ การตีความและการสร้างข้อสรุป
ใช้เวลาศึกษาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกรกฎาคม 2546

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่
คัดสรร มีการพัฒนาคุณภาพบริการตามความหมาย 2 ประเด็นคือ มาตรฐานบริการ และความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ กล่าวคือ ให้บริการตามมาตรฐานและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมี
ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการที่สำคัญ 3 ประเด็นคือ บุคคล นโยบายรัฐบาล และ
สิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีผลทั้งการส่งเสริมและขัดขวางต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ กล่าวคือ
ปัจจัยด้านบุคคลที่สำคัญคือ การพัฒนาตนเองด้านความรู้ความสามารถมากขึ้น แต่ยังไม่สามารถนำ
ความรู้ที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลมีการเตรียมความพร้อม
ด้านอัตราค่าจ้าง ซึ่งเป็นความร่วมมือระดับเครือข่าย สามารถปฏิบัติได้ในช่วงแรก แต่ปัจจุบันไม่
สามารถปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
โครงสร้างและระบบงานตามนโยบายรัฐบาลเพื่อการพัฒนา แต่ขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
ส่งผลต่อบรรยากาศที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานด้วย

44910358: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S.
(NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY IMPROVEMENT OF HEALTH SERVICE/ PRIMARY CARE
UNIT

CHUTHARATT PHENKETTUIT: QUALITY IMPROVEMENT OF HEALTH
SERVICE IN SELECTED PRIMARY CARE UNITS UNDER THE JURISDICTION OF THE
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH. THESIS ADVISORS: SUWADEE SAKULKOO, Ph.D.,
JULALUK BARAMEE, Ph.D., SUPAPORN DAUNGPAENG, D.S.N. 167 P. 2004.
ISBN 974-9736-07-9

The objectives of this qualitative research were to understand and describe the meanings, factors influencing quality improvement and problem of quality improvement in three selected primary care units under the Jurisdiction of the Ministry of Public Health as preclude by the health care providers. The participants were 10 health care providers working at these three primary care units. In-depth interview, non-participation observation, and document review were used to collect data during February to July 2003. Pilot study was performed to prepare the interview guideline. Qualitative data analysis techniques were used to categorize make conclusions and interpret data.

The findings revealed that quality improvement in the selected primary care units had been performed based on 2 aspects, which were standard of care and clients' satisfaction. Factors influencing quality improvement included factors related to health personnel, government policy and working environment. These factors not only facilitated but also barred quality improvement of health care service of the primary care units. Facilitators and barriers were discussed. Recommendation were presented.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
คำถามการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ศูนย์สุขภาพชุมชน.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	12
การพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ลักษณะผู้ให้ข้อมูลและการเลือกผู้ให้ข้อมูล.....	31
สถานที่เก็บข้อมูล.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	32
การดำเนินการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัย.....	39
สรุปขั้นตอนการดำเนินงานในการวิจัย.....	40
4 ผลการวิจัย และอภิปรายผล.....	43
ส่วนที่ 1 บริบทของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร.....	43
ส่วนที่ 2 ลักษณะผู้ให้ข้อมูล.....	47
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน....	49
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	130
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	130
สรุปผลการวิจัย.....	131
การอภิปรายผลการวิจัย.....	133
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	143
บรรณานุกรม.....	145
ภาคผนวก.....	158
ภาคผนวก ก.....	159
ภาคผนวก ข.....	165
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	167

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	
คุณลักษณะของกลุ่มประชากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนจำแนกตามเพศ อายุ	
สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และ	
ประสบการณ์ในตำแหน่งงาน ($n = 10$).....	48

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กระบวนการในการดำเนินการวิจัย.....	42
2 โครงสร้างการบริหารเครือข่ายศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร.....	44
3 บริบทของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร.....	46
4 ความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	50
5 ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	54
6 ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการด้านบุคคล.....	55
7 โครงสร้างความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรร.....	61
8 ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการด้านนโยบายรัฐบาล.....	67
9 ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับการบริหารระบบ.....	68
10 ความพร้อมในการปฏิบัติด้านเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์.....	74
11 ภาพประกอบอาคารสถานที่.....	75
12 ภาพประกอบอุปกรณ์การแพทย์ พัสตูลักษณะ.....	78
13 ความพร้อมในการปฏิบัติด้านการรับเรื่องร้องทุกข์.....	86
14 การบริหารระบบเกี่ยวกับการจัดระบบงาน.....	88
15 การบริหารระบบเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ.....	96
16 ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับการจัดระบบบริการ.....	101
17 ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติ.....	107
18 ปัจจัยนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการประเมินผล.....	109
19 การประเมินผลโดยการวิเคราะห์การให้และการใช้บริการ.....	111
20 ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	122