

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยเมื่อปี 2540 ส่งผลกระทบต่อสังคมไทย และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ระบบบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชนไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หย่อนประสิทธิภาพและเข้าถึงได้ยาก สร้างความลำบากและเพิ่มความทุกข์ให้แก่ประชาชนทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจต่อระบบสุขภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ จนเกิดวิกฤตศรัทธาต่อวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพ เช่น บริการตรวจชันสูตรพื้นฐานที่ต้องรอคอยผลการตรวจเป็นเวลานาน ๆ การบริการเบื้องต้นที่ขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีผู้ป่วยฉุกเฉิน หรือประสบอุบัติเหตุรุนแรงก่อนการส่งต่อที่ก่อให้เกิดภาวะทุพพลภาพเสี่ยงต่อการเสียชีวิต ร่างกายของผู้ป่วย เป็นต้น (คณะกรรมการดำเนินงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, 2544) อีกทั้งการพัฒนาด้านการสาธารณสุขซึ่งเป็นนโยบายระดับประเทศที่กำหนดเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชน ประชาชนจะต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และควรมีสิทธิในการเลือกใช้บริการจากหน่วยบริการระดับต้นที่ตนเองพอใจและใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, 2541) ซึ่งสถานบริการของรัฐที่ให้บริการจะต้องเป็นสถานบริการที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) โดยถือว่าการรับรองคุณภาพสถานบริการเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นเพื่อสร้างหลักประกันว่า ประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2544) การยกระดับคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการและระบบบริการสุขภาพ กระแสการปฏิรูปกลายเป็น “กระแสหลัก” ของสังคมไทย มีคำกล่าวว่า “การปฏิรูปเป็นทางออกสำหรับการแก้ปัญหาต่าง ๆ ...” (สำเริง แหยงกระโทก, 2544) ดังนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 (กระทรวงสาธารณสุข, 2544 ข) จึงเป็นแผนที่กำหนดการเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูประบบสาธารณสุข ได้มีการปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศสู่ทิศทางใหม่ที่สอดคล้องกับสังคมไทยและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยการพัฒนาให้มีศูนย์สุขภาพชุมชน หรือ ศสช. (Primary Care Unit: PCU) การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชนถือเป็นรูปธรรมของการดำเนินงานด้านสุขภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรสาธารณสุขและประชาชนต้องร่วมจัดทำศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ทิศทางที่สังคมไทยต้องการ ดังนั้น ศูนย์สุขภาพชุมชนจึงเป็นรูปธรรมของการปฏิรูประบบสุขภาพ

ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสถานบริการที่พัฒนามาจากสถานีอนามัย และเป็นสถานบริการด่านแรกที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนจนเป็นสื่อในการนำความรู้และบริการไปสู่ประชาชน (สำเริง แหยงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545) เป็นสถานบริการเครือข่ายที่ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ตั้งอยู่ใกล้ชุมชนมีโครงสร้างการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับมาตรฐานบริการปฐมภูมิที่กำหนดขึ้นภายใต้การประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพียงแต่มาตรฐานบางส่วนยังไม่ได้ตามเกณฑ์ เช่น จิตความสามารถการให้บริการ จำนวนและประเภทบุคลากร และการทำงานสร้างสุขภาพในเชิงรุก (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545) หากมีการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้นก็จะสมบูรณ์ เพราะศูนย์สุขภาพชุมชนภายใต้การประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีได้หมายถึง หน่วยบริการที่ทำหน้าที่เฉพาะด้านการรักษาพยาบาลหรือเป็นหน่วยคัดกรองโรค แต่มุ่งหวังให้มีบทบาทการจัดบริการที่ผสมผสานด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริมสุขภาพและการควบคุมป้องกันโรค เป็นบริการที่คำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจมีการพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจของประชาชนในความรับผิดชอบในการวางแผนบริการ

การปฏิรูประบบราชการและระบบสุขภาพที่เปลี่ยนไปทำให้จำเป็นต้องมีการปรับพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิให้มีคุณภาพซึ่งอาจต้องใช้เวลามากและต้องมีแผนการพัฒนาที่ชัดเจน รวมทั้งต้องพัฒนาองค์ประกอบของการจัดบริการให้สอดคล้อง หนุนเสริมการบริการไปในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นรูปธรรมสามารถประเมินความก้าวหน้าได้ชัดเจน กระทรวงสาธารณสุขและกองการพยาบาลจึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิในส่วนต่าง ๆ ที่ต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นตามระยะเวลา (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545) และการพัฒนาให้สถานบริการมีคุณภาพได้จำเป็นต้องมีการจัดระบบที่เอื้ออำนวยต่ออาศัยการพัฒนาทั้งด้านโครงสร้าง การจัดบริการและขั้นตอนการบริการไปพร้อมกันต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาซึ่งมีอาจสำเร็จได้ในช่วงระยะเวลาอันสั้น จำเป็นต้องมีแผนการพัฒนาที่ชัดเจน ซึ่งนโยบายของรัฐบาลและสถาบันจะเป็นแรง ผลักดันสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงาน โดยได้กำหนดเป็นนโยบายและแผนการพัฒนาระบบการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การวางนโยบาย การบริหารระบบ การจัดระบบบริการ ผลกระทบจากระบบ การกำกับตรวจสอบ และประเมินผล ซึ่งจากการดำเนินงานตามนโยบายพบว่าปัจจุบันกลไกการจัดการด้านคุณภาพยังไม่มีที่ชัดเจน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545) ดังนั้นการทำให้ศูนย์สุขภาพชุมชนมีศักยภาพและการบริการที่ดีได้ต้องหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งระบบ ทั้งนี้เพราะคุณภาพเป็นความจำเป็นที่ทั่วโลกได้นำมาสู่การบริการและพัฒนาให้สามารถอยู่รอดในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสุขภาพ ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นระดับความสอดคล้องระหว่างบริการที่ผู้รับบริการต้องการและการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงหรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ซึ่งมีลักษณะทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบาย มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความสามารถ มีประสบการณ์และมีความรู้ลึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ การบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและครอบครัว (Scardina, 1994) และเนื่องจากคุณภาพบริการมีลักษณะเป็นพลวัต คือ มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา สถานที่และสถานการณ์ (Katz & Green, 1992) คุณภาพบริการจึงเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นสิ่งสำคัญในการบริการเพราะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของงานคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบบริการเพื่อนำสู่การพัฒนาคุณภาพ

การพัฒนาคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ประเทศชาติและสังคมพ้นวิกฤตไปได้ การพัฒนาคุณภาพบริการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อให้สอดคล้อง และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Larson & Lieske, 1992) ทั้งนี้เพราะคุณภาพมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจความสามารถและประสิทธิภาพขององค์กรรวมทั้งมีผลต่อชื่อเสียงขององค์กร (Barry, Harrison, & Trout, 1983) คุณภาพจึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรตลอดจนสถานบริการสุขภาพทั้งของรัฐและเอกชนนำมาใช้ปรับปรุง แข่งขันกันในเรื่องการให้บริการ การดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเรื่องการบริหารคุณภาพ ซึ่งคุณภาพต้องมาจากมาตรฐานเมื่อจะตัดสินว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่จะประเมินหรือตัดสินจากมาตรฐานของบริการนั้น ๆ (Crosby, 1979) จึงต้องมีการส่งเสริมและควบคุมเพื่อประกันว่าการบริการมีมาตรฐานคุณภาพในระดับที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538)

มาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนถูกจัดทำขึ้นภายใต้แนวคิดโครงการประกันสุขภาพเพื่อมุ่งหวังให้มีการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยพยายามที่จะกำหนดมาตรฐานทั้งส่วนที่เป็นโครงสร้างของการจัดบริการ (บุคลากร อุปกรณ์ สถานที่) จัดให้มีทีมรับผิดชอบที่ชัดเจนต่อเนื่อง และกำหนดมาตรฐานของกระบวนการจัดบริการเบื้องต้น เพื่อพอที่จะประกอบให้เกิดศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีศักยภาพในการพัฒนาต่อไปได้ โดยคำนึงถึงโครงสร้างของสถานบริการที่มีในปัจจุบันไปพร้อมกัน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยการจัดการมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการดำเนินการนี้เป็นการพัฒนาคุณภาพใหม่ของสถานบริการระดับต้นจึงไม่เหมือนกับสภาพการทำงานเดิมที่ต้องปรับเปลี่ยน ทำให้พบอุปสรรคมากมายในการจัดการระยะแรก ต้องมีการปรับตัวในช่วงระยะเปลี่ยนผ่าน และมาตรฐานนี้เป็นการจัดทำมาตรฐานกลาง

ของการดำเนินงานทั่วประเทศ ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับสภาพจริงที่แตกต่างกันในบางพื้นที่ ส่วนมาตรฐานที่เป็นผลลัพธ์งานคณะกรรมการประกันสุขภาพระดับจังหวัดเป็นหน่วยงานที่กำหนดแผนผลลัพธ์บริการที่เฉพาะให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของพื้นที่ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545) การพัฒนามาตรฐานและเงื่อนไขในการจัดบริการสุขภาพภายใต้การประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทั้งทางด้านกายภาพ การใช้บริการที่สะดวกและการบริการที่มีคุณภาพเข้าใจความต้องการของประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสอดคล้องมากขึ้นและมีระบบที่สถานพยาบาลร่วมดูแลสุขภาพกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ในการจัดบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนทุกแห่งไม่มีปัญหาเรื่องประเภทบริการที่ครบทุกด้าน แต่เป็นปัญหาด้านขีดความสามารถและคุณภาพบริการ โดยเฉพาะเรื่องบริการที่ดูแลต่อเนื่องในชุมชน เพราะที่ผ่านมาการเข้าชุมชนของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่เป็นการไปติดตามข้อมูลและการแจ้งข่าวมากกว่า จึงต้องปรับความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ลงไปประเมินสภาพครอบครัวและชุมชนจริง ๆ พร้อมกับลงไปให้บริการดูแลสุขภาพให้ความรู้แก่ประชาชนโดยตรง (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2544) จากการสรุปสถานการณ์และแนวโน้มสาธารณสุขในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พบว่าสถานบริการระดับพื้นฐานได้แก่ สถานีอนามัย (ศูนย์สุขภาพชุมชนในปัจจุบัน) โรงพยาบาลชุมชน และศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่าความครอบคลุมด้านบริการสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น แต่คุณภาพด้านการบริการยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545) ระบบบริการยังได้รับการพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ประชาชนจึงไม่ประทับใจในบริการภาครัฐ ทั้งยังเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการมารับบริการ ขาดมาตรการของระบบ (สำนักนโยบายและแผน, 2539) ดังนั้นแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับสถานีอนามัย ก็คือ โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และเจ้าหน้าที่ของสถานีอนามัยต้องร่วมมือกันช่วยพัฒนาให้สถานีอนามัยกลายเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ทั้งในด้านสถานที่ภายนอกและกระบวนการบริการที่เป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งสถานีอนามัยทุกแห่งควรได้รับการพัฒนาโดยทั่วหน้า

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบว่า มีการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรอย่างไร จึงทำการศึกษาความหมายในการพัฒนาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด

กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร จึงจำเป็นต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูล เนื่องจากระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้ได้คำตอบที่เกี่ยวกับความหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และ ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลของศูนย์สุขภาพชุมชนที่สมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการภายใต้ แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล หรือ พรพ. (Hospital Accreditation Institute) ซึ่งต่อไปจะพัฒนาเป็นสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการ (Health Care Accreditation Institute) และจะเป็นองค์กรหลักในการพัฒนา และรับรองคุณภาพบริการทั้งหมดรวมถึงบริการระดับต้นด้วย ซึ่งการศึกษาในกระบวนการดังกล่าว ยังไม่พบว่ามีผู้ศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ซึ่งผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการด้านบริการ ที่เหมาะสมในศูนย์สุขภาพชุมชนอื่น ๆ ได้ในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร

คำถามการวิจัย

1. การพัฒนาคุณภาพบริการตามความหมายของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยอะไรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการและแต่ละปัจจัยเกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรอย่างไร
3. ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรเป็นอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการทำวิจัย ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2546 รวมระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง สถานบริการสุขภาพด่านแรกในชุมชนที่ปรับโครงสร้างมาจากสถานีอนามัย ให้บริการแก่ประชาชนตามพันธกิจของรัฐบาลแบบองค์รวม ผสมผสานอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพที่ได้มาตรฐานทั้งเชิงรุกและเชิงรับแก่ประชาชนระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีสุขภาพดี สำหรับศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ประกอบด้วย ศูนย์สุขภาพชุมชนหลัก 1 แห่งและรอง 2 แห่ง มีการบริหารจัดการและการบริการในรูปเครือข่ายของหน่วยคู่สัญญาบริการระดับปฐมภูมิ

การพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา กำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในสถานการณ์จริงเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหมดไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เกิดความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพบริการตรงตามความหมายของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการและสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งข้อมูลบางส่วนสะท้อนถึงปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การพัฒนาคุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จ ก่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการได้ตรงตามความต้องการ

ของผู้ปฏิบัติและสภาพแวดล้อมของสถานที่ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพบริการได้สอดคล้องและ
ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ชุมชนและศูนย์สุขภาพชุมชนนั้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University