

กระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม

ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น

The Management Process of Tambon Tha Kham Health Promoting Hospital, Non Com Sub-district, Phu Pa Man District, Khon Kaen Province of Thailand

บังอร บุตตะแสง*

สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002

E-mail: bangon1994@outmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ศึกษาความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตลอดจนศึกษาแนวทางการให้ข้อเสนอแนะของประชาชนในการพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ดำเนินการศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและหน่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 11 คน และประชาชนผู้รับบริการในเขตตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 50 คน ผลการศึกษา มีดังนี้

1) กระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม มีการวางแผนงานส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุและจัดตั้งทีมงานสุขภาพเพื่อสะดวกในการให้บริการในด้านต่างๆ ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงพยาบาล ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ และซึ่งได้รับความช่วยเหลือจาก กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขและหน่วยแพทย์แผนไทย ในการให้บริการด้านสาธารณสุขและการดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง ที่ได้รับการถ่ายโอนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย

2) ความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ส่วนใหญ่เห็นว่า สถานพยาบาลมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี มีป้ายข้อความบอกจุดบริการไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ คอยให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เช่น การปฏิบัติตนเอง การดูแลสุขภาพ สิทธิการรักษาพยาบาล และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3) แนวทางการให้ข้อเสนอแนะของประชาชนในการพัฒนาการบริการ ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ ให้เพียงพอ กับความต้องการของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ตรวจสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่หลากหลาย เพื่อสะดวกในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับดูแลสุขภาพ ขยายสถานที่เพื่อรองรับผู้มารับบริการได้ ปรับปรุงการทำงานที่ซับซ้อนเพื่อก่อให้เกิดความแม่นยำในงานต่างๆ และความรวดเร็วในการให้บริการ

คำสำคัญ: กระบวนการบริหารงาน การบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม

Abstract

The research aimed to study the management process of Tambon Tha Kham health promoting hospital, Non Com sub-district, Phu Pa Man district, Khon Kaen province, Thailand, to discover the attitudes of local people toward the hospital service and to investigate the feedback of people who experienced the hospital services. The questionnaire and samples were designed as the research instruments to measure the performance of the hospital. The target population was a totally 50 including the director of Tambon Tha Kham health promoting hospital public healthcare staffs, village health volunteer, Thai traditional medicine staffs; 11 persons and the people who were served by the hospital staffs in the area of Non Com sub-district and Phu Pha Man district, Khon Kaen province, Thailand. The scopes of study were explained as follows:

1) The process of hospital's performances of Tambon Tha Kham health promoting hospital covers all ages of people, and the volunteering healthcare team was established to support the hospital's performances with the aims of serving people who need help, encourage the community to participate in the hospital work performances such as healthcare promotion, disease prevention and control. medical treatment, and rehabilitation. Moreover, the patients who transferred from the networking healthcare team and the Thai traditional medicine team in the local area.

2) The attitude of people toward Tambon Tha Kham health promoting hospital is mostly reflecting the well-managed atmosphere of the hospital, the clear signs and directions, the eager staffs with service mind to suggest how patients can treat and take care themselves including and how to gain medical benefits. More importantly, the treating by staffs was equally done.

3) The feedbacks from people showed that there should be an adequate numbers of medical staff to serve people, and the healthcare staff should reach the area in need and distribute the healthcare knowledge consistently. Moreover, the staffs should provide sufficient healthcare data and news accessible channels for people. For the hospital, there should be an adequate allocation of service area including the improvement of a complicated work process and the lateness of services.

Keywords: Management Process, Service, Tambon Tha Kham Health Promoting Hospital

บทนำ

เดิมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะเป็นที่รู้จักกันในชื่อของ “สถานีอนามัย” เป็นหน่วยงานบริการขั้นปฐมภูมิของกระทรวงสาธารณสุข การให้บริการเป็นเพียงการตรวจรักษาเบื้องต้นเท่านั้น เนื่องจากไม่มีแพทย์เฉพาะโรค และความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์การบริหารจัดการ งบประมาณไม่มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม จำนวนบุคลากรมีจำกัดไม่สอดคล้องภาระงาน จึงทำให้ประชาชนมักจะเชื่อถือและไปแออัดอยู่ที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่

หนึ่งในนโยบายระบบบริการด้านสาธารณสุขของรัฐบาลในการยกระดับ “สถานีอนามัย” ขึ้นเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งถือว่าเป็นสถานพยาบาลที่ใกล้ชิดประชาชน การให้บริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการสูญเสียเวลาของประชาชนที่ต้องมานั่งรอการตรวจรักษาโรคในโรงพยาบาลประจำจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปโดยไม่จำเป็น

แม้ว่าสถานีอนามัยที่จะได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะเป็นสถานบริการ

ภายใต้โครงการสร้างการบริหารราชการส่วนภูมิภาคที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด แต่จากปรัชญาการก่อ
 กำเนินของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เกิดจากการ
 มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นปัจจัย
 สำคัญในการดำเนินการให้เกิดความสำเร็จ และยั่งยืน
 ดังนั้นรูปแบบการบริหารจัดการที่ควรจะเป็นจึง ไม่อาจใช้
 เพียงโครงสร้างเดิมได้อีกต่อไป จึงควรมีการจัดตั้ง
 คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
 โดยอาจมีองค์ประกอบจากเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข
 ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้นำชุมชนท้องถิ่น และ
 อื่นๆ ที่สอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรม ในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะบรรลุ พันธกิจใน
 การส่งเสริมให้เกิดการสร้างสุขภาพของบุคคล ครอบครัว
 และชุมชนได้ก็ต่อเมื่อคนทุกคนในชุมชน หน่วยงาน
 องค์กรทุกภาคส่วนจะต้องร่วมกันสร้างสุขภาพตามหลัก
 ที่ว่า “สุขภาพดี สังคมดี ไม่มีชาย อยากรได้ต้องร่วมสร้าง”
 (ชูชัย ศุภวงศ์ 2552)

เมื่อปี 2552 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
 บ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด
 ขอนแก่น ได้รับคัดเลือกเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
 ตำบลนารายณ์ ต่อมาในปี 2553 เริ่มต้นจัดขึ้นในเรื่อง การ
 จัดทำป้ายจากเดิมสถานีอนามัยบ้านท่าขาม เป็น
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม มีพื้นที่
 รับผิดชอบทั้งหมด 5 หมู่บ้าน มีประชากรที่อยู่ในเขต
 รับผิดชอบทั้งหมด 2,306 คน ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ที่
 ให้บริการด้านสุขภาพอยู่ 3 คน คือ ผู้อำนวยการ
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นักวิชาการสาธารณสุข
 และเจ้าพนักงานสาธารณสุข รวมถึงมีการรวมกลุ่มของ
 อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) และหน่วยแพทย์แผนไทย
 ร่วมกันดูแลสุขภาพของคนในตำบล ส่วนบุคลากรสุขภาพ
 ด้านอื่นๆ เช่นเภสัชแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพบ
 บำบัด ยังไม่ลงมาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
 ตำบลแห่งนี้ การให้บริการเป็นการให้บริการสุขภาพแบบ
 ผสมผสาน ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การ
 ควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟู
 สภาพ ประสิทธิภาพบริการ คือ บริการรักษาโรคทั่วไป
 บริการคลินิกเบาหวาน บริการคลินิกความดันโลหิตสูง
 และบริการ ทันตกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรัง ที่ถูกถ่าย

โอนจากโรงพยาบาลประจำอำเภอให้กับโรงพยาบาล
 ส่งเสริมสุขภาพตำบล

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะ
 ศึกษาทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและชุมชน
 ที่มีต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่าขาม
 ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ในการ
 ทำงาน ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกัน
 โรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการบริหารงานของ
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบล
 โนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น
2. ศึกษาความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาล
 ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุ
 ฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่นด้านการให้บริการและความ
 เชื่อมมั่น
3. ศึกษาแนวทางการให้ ข้อเสนอแนะของ
 ประชาชนในการพัฒนาการบริการของโรงพยาบาล
 ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุ
 ฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสังเกต ใช้แบบ
 สัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กับ
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม
 อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการส่งเสริมสุขภาพ
 ด้านการป้องกันและควบคุมโรค ด้านการรักษาพยาบาล
 และด้านการฟื้นฟูสภาพ แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน
 ด้านสาธารณสุข เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ป่วย
 ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบล
 โนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 11
 ราย และแบบสอบถามความคิดเห็นของชุมชนต่อ
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบล
 โนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ด้าน
 สถานพยาบาล ด้านการบริการ และด้านความเชื่อมั่น
 จำนวน 50 ราย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และ
 แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิง

พรรณนา แล้วจึงสรุปผลที่ได้ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. กระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น

1.1 จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ในประเด็นของกระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการควบคุมและป้องกันโรค ด้านการรักษาพยาบาลและด้านการฟื้นฟูสภาพ พบว่า

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

กระบวนการบริหารงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ มีหลักการบริหารงาน คือ การวางแผนงานส่งเสริมสุขภาพ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ การจัดองค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยตั้งทีมสุขภาพ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกสาขานักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข สุข พยาบาล เกษัชกร นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ครู และนักเรียน

การบริหารงานบุคคล โดยกำหนดตัวบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ มอบอำนาจหน้าที่ตามความเหมาะสม การบังคับบัญชา โดยวางแผนการควบคุมบังคับบัญชาให้เอื้ออำนวยต่อการประสานงาน มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น มีขั้นตอนในการควบคุมและป้องกันโรค คือ การตรวจสอบข่าวการแพร่กระจายโรค ว่ามีการเกิดโรคจริง การสอบสวนโรคเพื่อหาสาเหตุการเกิดโรค และต้นตอโรค แหล่งที่มา การแพร่กระจาย การควบคุมโรค โดยการฆ่าเชื้อโรค การกำจัดต้นตอของโรค การควบคุมการ

แพร่กระจายโรค การรายงานการสอบสวนโรค รายการควบคุมโรคและเฝ้าระวังการเกิดโรคซ้ำ

ด้านการรักษาพยาบาล

การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล มีขั้นตอนดังนี้ กรณีไม่ฉุกเฉิน ผู้มารับบริการค้นแฟ้มข้อมูลครอบครัวที่ดูแลแฟ้ม โดยเรียงแฟ้มบ้านเลขที่ ซึ่งในแฟ้มจะมีสมาชิกครอบครัวและประวัติการรักษาของแต่ละคน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะซักประวัติ อาการเจ็บป่วย ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาตามอาการ และจ่ายยา แนะนำการกินยาการปฏิบัติตัว การดูแลสุขภาพ การป้องกันโรค กรณีฉุกเฉิน รักษาตามอาการฉุกเฉินเบื้องต้นแล้วส่งตัวผู้ป่วยต่อไปยังโรงพยาบาลแม่ข่าย กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีการเพิ่มศักยภาพ โดยสามารถตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือดเพื่อคัดกรองเบาหวาน และมีการออกติดตามเยี่ยมบ้านกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้นหลายกลุ่มเป้าหมาย มีการอบรมเพิ่มความรู้และอบรมเฉพาะสาขาให้มีชำนาญมากขึ้น งานแพทย์แผนไทย มีการเพิ่มบัญชียาสมุนไพรเข้ามามากขึ้นและมีการนวดแผนไทยแบบการรักษา และนวดแบบผ่อนคลาย มีเรื่องมาตรฐานการอบสมุนไพรเพิ่มด้วย มีการติดตามงานทุกระยะประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานงานแพทย์แผนไทยมีงบประมาณจาก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) สนับสนุนงานอย่างชัดเจน

ด้านการฟื้นฟูสภาพ

รูปแบบการดำเนินงานด้านการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น เป็นเพียงการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยหลังการรักษาพยาบาล การค้นหาผู้ป่วย ผู้พิการ ส่งเสริมสุขภาพผู้พิการ และการส่งต่อการฟื้นฟูสภาพไปยังโรงพยาบาลแม่ข่าย เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเป็นหลัก

1.2 จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกำหนดนโยบายขึ้นอย่างชัดเจน ด้านการส่งเสริมสุขภาพควบคู่ไปกับคุณภาพการรักษาพยาบาล รองลงมาเห็นว่า มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่อสุขภาพผู้ป่วย และมีการจัดทีมสุขภาพ เพื่อออกเยี่ยมบ้านในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ การควบคุมและป้องกันโรค ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชน ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและสังคมแก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของผู้ป่วยเรื้อรัง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการบริการประชาชน การประสานงานระหว่างสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ การส่งต่อผู้ป่วยมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบล โนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบล โนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ด้านสถานพยาบาล ด้านการบริการ และด้านความเชื่อมั่นพบว่า

ด้านสถานพยาบาล

สถานพยาบาลมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวกและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี รองลงมาเห็นว่าการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ความปลอดภัยของสถานพยาบาล ห้องตรวจรักษาและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีความเพียงพอ และมีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับความต้องการ ตามลำดับ

ด้านการบริการ

เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ และแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาเห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีเจ้าหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมบ้านสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล แพทย์/พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่น

พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาเห็นว่าชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประชาชนสามารถดูแลรักษาสุขภาพเองได้หลังรับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ความสะดวก รวดเร็วในการส่งตัวผู้ป่วยรักษาต่อในโรงพยาบาล (แม่ข่าย) ตามลำดับ

3. แนวทางการให้ข้อเสนอแนะของประชาชนในการพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะต่อท้ายแบบสอบถาม ดังนี้

1. ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. ออกให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ตรวจสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่อย่าง

สม่ำเสมอ

4. ควรมีช่องทางการให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่หลากหลายเพื่อสะดวกในการรับรู้

ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับดูแลสุขภาพ

5. ควรขยายสถานที่เพื่อรองรับผู้มารับบริการได้

6. ปรับปรุงการทำงานที่ซับซ้อนเพื่อก่อให้เกิดความแม่นยำในงานต่างๆ และความรวดเร็วในการให้บริการ

อภิปรายผล

การศึกษากระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น จากการศึกษาได้พบประเด็นที่น่าสนใจได้นำมาอภิปราย ดังนี้

1. กระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น มีการวางแผนงานส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ และจัดตั้งทีมงานสุขภาพร่วมกับหลายภาคส่วน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านต่างๆ ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ และซึ่งได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขและกลุ่มแพทย์แผนไทย ในการให้บริการด้านสาธารณสุขและการดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง ที่ได้รับการถ่ายโอนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย ยกเว้นในเรื่อง การประสานงานระหว่างสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ การส่งต่อผู้ป่วยมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของ ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ (2552) กล่าวว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีลักษณะการดำเนินการบริการสาธารณสุขผสมผสานทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพการควบคุมและป้องกันโรคการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพรวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งในระดับบุคคลครอบครัว ชุมชน และสังคมในพื้นที่รับผิดชอบโดยมีจุดเน้นดังนี้

1. ดำเนินการเชิงรุกโดยมุ่งเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้างสุขภาพเป็นหลักรวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ

2. บริการอย่างต่อเนื่องสามารถให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลาโดยสามารถปรึกษาแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลี้ยงหรือส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลาและหากมีกรณีฉุกเฉินก็มีระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อออกไปรับผู้ป่วยและให้การปฐมพยาบาลก่อนส่งต่อ

3. มีความเชื่อมโยงและมีส่วนร่วมโดยมีความเชื่อมโยงและมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานของประชาชนชุมชนและองค์กรปกครองท้องถิ่น

2. ความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานพยาบาลมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี มีป้ายข้อความบอกจุดบริการไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ คอยให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เช่น การปฏิบัติตนเอง การดูแลสุขภาพ สิทธิการรักษาพยาบาล และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ยกเว้นในเรื่อง ห้องตรวจรักษาและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีไม่เพียงพอ ความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่ และความสะดวก รวดเร็วในการส่งตัวผู้ป่วยรักษาต่อในโรงพยาบาล (แม่ข่าย) สอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญ์สินี มงคลศิริ และภคณัฐ วงศ์กษุวรรณ (2555) ศึกษา ความพึงพอใจ การรับรู้ การจัดการบริการ และความเชื่อมั่น ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานบริการปฐมภูมิ เครือข่ายโรงพยาบาลอุดรธานี หน่วยบริการปฐมภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุดในการบริการดูแลสุขภาพในสิ่งที่ผู้ใช้บริการมุ่งหวัง ระดับต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขณะตรวจรักษาโรค และทำแผล ระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสูงสุดในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ในสถานบริการ ระดับต่ำสุด คือ ความเชื่อมั่นว่าบุคลากรทางสาธารณสุขในสถานบริการมีความสามารถในการตรวจรักษาโรคให้หายหรือดีขึ้นได้ ผลการศึกษาครั้งนี้ประโยชน์ในการชี้ประเด็นการพัฒนา การบริการขณะตรวจรักษาที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุด การเพิ่ม

ศักยภาพของเครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ และความสามารถและบุคลากรด้านจิต บริการของบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีช่วยให้สื่อสารกับแพทย์ที่ปรึกษาได้ โดยสะดวกยังเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา อีกทั้งทั้งการประชาสัมพันธ์และการแสดงตนให้ทราบถึงศักยภาพ การตรวจรักษาของพยาบาลเวชปฏิบัติ จะต้องมีความขึ้น เพื่อหมุนแกนการใช้บริการมาที่ระดับปฐมภูมิ ที่มีคุณภาพสูงได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อการลดความแออัดในโรงพยาบาลอุดรธานี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์ได้อย่างแท้จริงในอนาคตอันใกล้

สรุปผลการวิจัย

1. กระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม มีการวางแผนงาน ส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุและจัดตั้งทีมงานสุขภาพเพื่อสะดวกในการให้บริการในด้านต่างๆ ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงพยาบาล

2. ความคิดเห็นของชุมชนต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานพยาบาลมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. แนวทางการให้ข้อเสนอแนะของประชาชนในการพัฒนาการบริการ ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ ควรออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ตรวจสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงการทำงานที่ซับซ้อนเพื่อก่อให้เกิดความแม่นยำในงานต่างๆ และความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากบุคลากรมีน้อย ทำให้การบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการไม่ทั่วถึงจำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2. ควรพัฒนาด้านองค์ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. ควรมีการปรับปรุงระบบการประสานงานระหว่างสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ เพื่อการส่งต่อผู้ป่วย มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

4. วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ควรมีความทันสมัย เพื่อให้เกิดความแม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการ จำเป็นต้องมีให้เพียงพอและเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าขาม ที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข. ข้อเสนอแนะทศวรรษ เพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล พ.ศ.2553-2562. (อ้างเมื่อ 18 กรกฎาคม 2554)

จาก <http://anamai.moph.go.th>

ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ. คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. กระทรวงสาธารณสุขกรุงเทพฯ: บริษัททีคิวพี จำกัด. 2552.

ประดิษฐ์ ธรรมคง และคณะ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดศรีสะเกษ. ปรินญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, 2555.

พินิตนาฏ วิสุทธิธรรม. พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลด้วยหลัก 3 ก. ของการสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.), 2555.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. บทความเกี่ยวกับความหมายของ

ทัศนคติ. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์, 2545.

สุนันท์ บุญวโรดม. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.

กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ , 2543.

สุพัตรา ศรีวิชชากร. สถานการณ์ของ

บริการระดับต้น/บริการด่านแรก.วารสารวิจัย

ระบบสาธารณสุข, 2539.

สุวิมล คำย่อย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

บ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี.

ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

อิสระ ยาวะโนภาค. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัยอำเภอ

เมืองจังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์, 2545.

พิชญ์สินี มงคลศิริ และ ภัคณัฐ วงศ์กษสุวรรณ.

ความพึงพอใจ การรับรู้ การจัดการบริการ

และความเชื่อมั่น ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถาน

บริการปฐมภูมิ เครือข่ายโรงพยาบาล

อุดรธานี. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

จังหวัดอุดรธานี, 2555.